

Onderweg naar een veiliger openbaar vervoer 2004

Onderzoek naar de sociale veiligheid
van reizigers in het openbaar Vervoer

Juni 2005

Dr. H. Ferwerda
Drs. G. Verhagen
Drs. E. de Bie

Advies- en Onderzoeksgroep  Beke

In opdracht van

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Adviesdienst
Verkeer en Vervoer

Met medewerking van

A. Smulders en K. Tijhof (Advies- en Onderzoeksgroep
Beke)

Met speciale dank aan

G. Hermans (AVV/KpVV), R. Huiskes, NS-Reizigers
en A. van Ingen, TripConsult

© 2005 - Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs / No part of this publication may be reproduced or made public by print, photoprint, or other means without written permission from the author.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies

1. Inleiding	9
1.1 Achtergrond	9
1.2 Vraagstelling	10
1.3 Indeling en leeswijzer	11
2. Opzet en uitvoering onderzoek	13
2.1 Bus, tram, metro en regionale trein: Klantenbarometer	13
2.2 De trein: NSR Omnibus en NS Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	14
2.3 Wijzigingen en onderzoeksimplificaties	15
2.3.1 Bus-, tram- en metro- en regionale treinreizigers	15
2.3.2 Treinreizigers	17
2.4 De analyse	20
3. Sociale veiligheid in bus, tram, metro en regionale trein	21
3.1 Slachtoffers in bus, tram, metro en regionale trein	21
3.1.1 Slachtoffergevoelig: vrouwen en jonge reizigers	22
3.1.2 Merendeel reizigers eenmaal slachtoffer	23
3.1.3 Reizigers voornamelijk slachtoffer van lastigvallen	23
3.2 Ooggetuige in bus, tram, metro en regionale trein	24
3.3 Slachtoffers en/of ooggetuigen in 2004	25
3.3.1 Busreizigers minst vaak slachtoffer en/of ooggetuige	26
3.3.2 Minder gebruik openbaar vervoer door sociale onveiligheid vooral bij metroreizigers	27
3.4 Oordeel van reizigers over sociale veiligheid	29
3.4.1 Rondhangen personen en gebrek toezicht belangrijke redenen voor onveiligheid	30
3.4.2 Busreizigers beoordelen veiligheid op haltes het hoogst	31
3.5 Relatie meemaken incidenten en beoordeling sociale veiligheid	32

4. De treinreizigers van NS	33
4.1 Meer slachtoffers/ooggetuigen onder treinreizigers	33
4.1.1 Lastigvallen ook bij treinreizigers vaakst voorkomende incident	35
4.1.2 Incidenten weinig invloed op reisgedrag	36
4.2 Beoordeling sociale veiligheid in de trein iets hoger	36
4.2.1 Merendeel treinreizigers tevreden over sociale veiligheid	37
4.3 Treinreizigers positiever over veiligheid stations	38
5. De decentrale OV-autoriteiten en de sociale veiligheid	39
5.1 De decentrale OV-autoriteiten	39
5.2 Sociale veiligheid per decentrale OV-autoriteit	39
5.2.1 Objectieve veiligheid	40
5.2.2 Subjectieve veiligheid	41
5.3 Invloed op reisgedrag	43
Summary and conclusions	45
Bijlagen	53
Bijlage 1 – Tabellen hoofdstuk 3	55
Bijlage 2 – Tabellen hoofdstuk 4	57
Bijlage 3 – Tabellen hoofdstuk 5	60

Samenvatting en conclusies

Het thema sociale veiligheid in het openbaar staat maatschappelijk, politiek en bestuurlijk ook in 2004 onveranderd hoog op de agenda. Het blijft een permanent punt van aandacht voor allen die bij het openbaar vervoer betrokken zijn, zoals de politiek, de OV-autoriteiten en de vervoerders. Het eind 2002 gelanceerde 'Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer', heeft vanaf 2003 zijn beslag gekregen en het leeuwendeel van de voorgestelde maatregelen die tot doel hebben de sociale veiligheid te vergroten, is zo goed als ingevoerd. De komende jaren zullen nog de OV-chipcard (elektronische toegang) en BTS (beheerst toegangs systeem) worden ingevoerd.

In dit rapport is verslag gedaan van de analyse van een drietal jaarlijkse onderzoeken naar sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Het eerste betreft een uitgebreid onderzoek onder bus-, tram, metro- en regionale treinreizigers en is uitgevoerd in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) (Klantenbarometer). Het tweede is een onderzoek onder treinreizigers dat is uitgevoerd door NS Reizigers (NSR Omnibus). Dat onderzoek bevat vragen over de objectieve veiligheid. Het derde onderzoek is het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van de NS. In dit onderzoek komen vragen over de subjectieve veiligheid aan de orde.

Met betrekking tot de Klantenbarometer zijn er in 2004 verbeteringen doorgevoerd die betrekking hebben op zowel de wijze van afname als de inhoud en lengte van de vragenlijst. De veranderingen hebben gevolgen voor de vergelijkbaarheid met de eerste versies van de Klantenbarometer; verschillen in de tijd zijn niet met elkaar te vergelijken.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies gepresenteerd. Uitgangspunt daarbij zijn de analyses die door Advies- en Onderzoeksgroep Beke zijn uitgevoerd op de resultaten uit genoemde onderzoeken.

♦ Bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers

In deze paragraaf staan we stil bij de resultaten uit de Klantenbarometer die betrekking heeft op ruim 85.000 ondervraagde reizigers in de bus, de tram, de metro en de regionale treinen.

Slachtoffers in bus, tram, metro en regionale trein

7,4% van de reizigers met bus, tram, metro of regionale trein is het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten. Hierbij dient aangetekend te worden dat de reizigers niet per definitie ook in dezelfde vervoersmodaliteit slachtoffer zijn geworden als waarin ze geënquêteerd zijn. Het percentage slachtoffers in de metro en tram ligt met 11% het hoogst.

Slachtoffergevoelig: vrouwen en jonge reizigers

Wanneer gekeken wordt naar de achtergrondkenmerken dan valt op dat het percentage vrouwen dat slachtoffer is geworden bij alle vervoerstypen iets hoger is dan het percentage mannen. Wel is het zo dat mannen en vrouwen elkaar bij de busreizigers en de metroreizigers nauwelijks ontlopen.

Wanneer de leeftijden van de reizigers worden beschouwd, blijkt dat bij alle vervoerstypen de jongste reizigers (van 12-15 jaar) het vaakst slachtoffer worden van één of meer incidenten. Zij worden gevolgd door de 16 -29 jarigen, de 30 – 59 jarigen en tot slot worden de reizigers van 60 jaar of ouder het minst vaak slachtoffer. Jonge tramreizigers worden van alle reizigers het vaakst slachtoffer (20,1%).

Merendeel reizigers eenmaal slachtoffer

Het blijkt dat het merendeel van de reizigers, die het afgelopen jaar slachtoffer zijn geworden, eenmaal slachtoffer is geweest. De percentages lopen uiteen van 53% bij de metroreizigers tot ruim 65% bij de regionale treinreizigers. Wanneer gekeken wordt naar de groep slachtoffers die één of twee keer het slachtoffer is geweest van een incident blijkt dat we minimaal 80% van de slachtoffergroep in beeld hebben. Meervoudig slachtofferschap (vaker dan 2 keer) in de periode van één jaar is gelukkig weinig voorkomend onder reizigers.

Reizigers voornamelijk slachtoffer van lastigvallen

Reizigers worden vooral slachtoffer van lastigvallen, gevolgd door bedreiging. Mishandeling en diefstal komen minder vaak voor. Dit beeld geldt zowel voor de bus, tram, metro als regionale trein. De bus- en regionale treinreizigers steken - als het gaat om de slachtofferkans - in positieve zin af bij de tram- en metroreizigers.

Ooggetuigen: vooral jonge mannen in de metro

In 2004 is 17,8% van de reizigers ooggetuige geweest van incidenten in het openbaar vervoer. De metroreizigers blijken het vaakst ooggetuige te zijn geweest van incidenten in het openbaar vervoer en de busreizigers het minst vaak. De percentages bedragen respectievelijk 29% voor de metroreizigers en 16% voor de busreizigers.

Vrouwen blijken over het algemeen iets minder vaak ooggetuige dan mannen. Oudere reizigers (60 jaar en ouder) zijn over het algemeen minder vaak ooggetuige van incidenten dan jongere reizigers. Daarbij maakt het niet uit of ze met bus, tram, metro of regionale trein reizen.

Reizigers die zeer frequent reizen (vaker dan 5 maal de afgelopen week), blijken - zoals verwacht - frequenter ooggetuige van incidenten dan reizigers die slechts sporadisch van bus, tram of metro gebruik maken. Dit geldt voor de vier vervoersmodaliteiten.

De meeste slachtoffers en/of ooggetuigen van incidenten metro en tram

Niet geheel onverwacht laat het percentage reizigers dat slachtoffer en/of ooggetuige is geweest een vergelijkbaar beeld zien als bij de slachtoffers of ooggetuigen apart. Wederom liggen de percentages slachtoffers en/of getuigen van een incident in metro en tram het hoogst (33 en 32%) en in de regionale treinen en de bus het laagst (22 en 19%).

Het verschil tussen mannen en vrouwen is nihil als het gaat om het percentage slachtoffers en/of ooggetuigen. Jongere reizigers (beneden de 30 jaar) zijn gemiddeld wel iets vaker slachtoffer en/of ooggetuige dan oudere reizigers (30 jaar en ouder). Ook zien we dat vooral reizigers die de afgelopen week meer dan vijf keer gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer, vaker slachtoffer en/of ooggetuige zijn geweest dan reizigers die minder frequent reizen. Dit patroon zien we zowel bij de bus-, tram-, trein- als metroreizigers.

Vermijdingsgedrag het grootst onder metroreizigers

De reizigers is ook gevraagd of zij door onveiligheidsgevoelens of het zelf meemaken van incidenten (als slachtoffer en/of als ooggetuige) minder gebruik zijn gaan maken van het openbaar vervoer. Van de metroreizigers geeft het hoogste percentage (13%) van de reizigers aan door het meemaken van incidenten minder gebruik te zijn gaan maken van de metro. Wellicht kan dit deels worden verklaard door het feit dat zij ook frequenter slachtoffer zijn geworden dan de andere reizigers.

Voorts blijkt dat meer vrouwen dan mannen minder gebruik zijn gaan maken van het openbaar vervoer nadat ze ooggetuige en/of slachtoffer zijn geweest van één of meer incidenten.

Hoe vaker men reist hoe minder men zich door het meemaken van incidenten laat beïnvloeden in het reisgedrag in de zin dat men het OV gaat mijden.

Uit de gegevens blijkt wel dat de frequentie waarmee men slachtoffer en/of ooggetuige is geworden van invloed is op het reisgedrag. Voor de reizigers van alle vier de vervoersmodaliteiten geldt dat mensen die vaker slachtoffer en/of ooggetuige zijn geweest ook vaker aangeven dat ze minder van het openbaar vervoer gebruik zijn gaan maken.

Mooie rapportcijfers voor de beoordeling van de sociale veiligheid

Dat de reizigers positief zijn over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer blijkt uit het feit dat reizigers de sociale veiligheid voor de rit beoordelen met het rapportcijfer 7,9 en dat men de sociale veiligheid in het algemeen beoordeelt met een 7,5. De beoordeling van de sociale veiligheid is het meest positief onder busreizigers (8,0 voor de rit en een 7,7 in het algemeen). De metroreiziger geven met een 6,9 voor de rit en een 6,5 in het algemeen de minst positieve beoordeling van de sociale veiligheid in het OV.

Wanneer er nader naar de beoordeling wordt gekeken, blijkt dat mannelijke reizigers met bus, tram of metro de sociale veiligheid iets hoger waarderen dan de vrouwen. Een groter percentage van de vrouwen blijkt de veiligheid als matig te beschouwen. Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën, valt op dat met name jongere reizigers (jonger dan zestien jaar) minder te spreken zijn over de sociale veiligheid. Van hen waardeert een relatief groter deel de veiligheid als matig. De oudere reizigers zijn het meest tevreden over de sociale veiligheid.

Tot slot blijkt dat van de frequente reizigers een relatief groot deel de veiligheid als goed waardeert, terwijl zij wel relatief vaker slachtoffer en/of ooggetuige blijken te zijn.

Oorzaken bij uitstek: rondhanggedrag, drukte en gebrek aan toezicht

Het rondhangen van personen is voor de tram- en de metroreizigers een belangrijke reden voor de lage waardering van de sociale veiligheid. Voor busreizigers is dit de drukte in de bus en reizigers in regionale treinen wijzen in dit kader op het gebrek aan toezicht in de trein.

Busreizigers beoordelen veiligheid op haltes het hoogst

In het bijzonder de busreizigers zijn goed te spreken over de veiligheid op de haltes. Ruim 80% van hen geeft een 7 of hoger (gemiddeld 7,7). De metroreizigers zijn in vergelijking met de andere reizigers het minst positief als het gaat om de veiligheid op de haltes. Van hen geeft 37% een 6 of lager (gemiddeld 6,8) voor de veiligheid op de halte (tegenover 20% bij de busreizigers). De gemiddelde waarderingscijfers voor de halte bij de tram- en regionale treinreizigers zijn respectievelijk een 7,2 en een 7,3.

Incidenten meemaken van invloed op de beoordeling van de sociale onveiligheid

Over het algemeen zien we dat de mensen die het afgelopen jaar geen slachtoffer zijn geweest de sociale veiligheid (in het voertuig) hoger waarderen dan die mensen het afgelopen jaar wel slachtoffer zijn geweest. Ook de ooggetuigen zijn iets minder positief dan de reizigers die geen ooggetuige zijn geweest. Dit geldt zowel voor de busreizigers als de tram-, metro- en regionale treinreizigers. Het meemaken van incidenten in de metro heeft de grootste negatieve invloed op de beoordeling van de sociale veiligheid.

♦ Treinreizigers NS

In deze paragraaf staan we stil bij de resultaten uit de Omnibus en het Klanttevredenheidsonderzoek van de Nederlandse Spoorwegen. Voor de Omnibus werden 727 reizigers ondervraagd en voor het Klanttevredenheidsonderzoek 56.510. Anders dan bij de andere reizigers kunnen we voor de treinreizigers van NS ook een beeld geven van ontwikkelingen in de tijd.

Iets meer slachtoffers en ooggetuigen onder treinreizigers

Het percentage treinreizigers dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden van incidenten – 20% van de reizigers – is gestegen ten opzichte van vorig jaar (15%). Dit jaar is er sprake van het hoogste percentage in de afgelopen vier jaar. Ook het percentage ooggetuigen is gestegen van 23% in 2003 naar 24% in 2004. Alleen in het jaar 2002 lag dit percentage met 26% hoger. Het percentage slachtoffers en/of ooggetuigen tot slot steeg van 27% in 2003 naar 32% in 2004.

Lastigvallen blijft meest voorkomende incident

Het incident waarvan de meeste treinreizigers in 2004 aangeven zowel slachtoffer als ooggetuige te zijn geweest, is lastigvallen. Ook in de drie voorgaande jaren was dit het meest voorkomende incident. In 2004 is er in vergelijking met 2003 onder treinreizigers sprake van een toename van slachtofferschap van mishandeling, diefstal en lastigvallen. Treinreizigers zijn echter minder vaak ooggetuige geweest van mishandeling, bedreiging en diefstal dan in 2003.

Incidenten weinig invloed op reisgedrag van treinreiziger

Het meemaken van incidenten heeft ook gevolgen voor het reisgedrag, zo blijkt. Van de treinreizigers die slachtoffer dan wel ooggetuige zijn geweest, heeft 5,7% aangegeven minder gebruik te zijn gaan maken van de trein. Dit is meer dan in 2003 (3%), 2002 (3%) en 2001 (2%).

Beoordeling sociale veiligheid in de trein iets hoger

Gemiddeld geven de treinreizigers in 2004 een 7 voor de sociale veiligheid in de trein. De mannen zijn met gemiddeld een 7,1 iets positiever dan de vrouwen die de veiligheid in de trein in 2004 met een 6,9 beoordelen. Er is sprake van een positieve ontwikkeling want tussen 2001 en 2003 gaven de reizigers respectievelijk een 6,8, 6,8 en 6,9.

Reizigers positiever over sociale veiligheid op treinstations

Overdag vormt de veiligheid op de stations nauwelijks een probleem, bijna de helft van de ondervraagden (48%) geeft in 2004 een 8 of hoger en het gemiddelde rapportcijfer ligt op een 7,4.

De vier jaar overziend, kan worden geconcludeerd dat de treinreizigers in de loop der tijd steeds positiever zijn gaan denken over de veiligheid op de stations. 85% geeft in 2004 een 7 of hoger (gemiddeld of goed) voor de sociale veiligheid overdag op de treinstations.

Sociale veiligheid in de avonduren vraagt de aandacht

De sociale veiligheid op de stations 's avonds verdient ook aandacht. De situatie is dan wel verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren, maar in 2004 geeft nog steeds meer dan de helft van de treinreizigers (54%) een 6 of lager voor de sociale veiligheid op de treinstations in de avonduren en geeft hiermee aan niet tevreden te zijn. Het gemiddelde cijfer ligt overigens in 2004 op een 6,1.

♦ De decentrale OV-autoriteiten

Ten tijde van de vierde meting van de Klantenbarometer waren er in Nederland in totaal 19 decentrale OV-autoriteiten die gezamenlijk 79 concessies hebben uitgeven voor openbaar vervoer. In deze afsluitende paragraaf wordt in een aantal hoofdlijnen een beeld gegeven van de objectieve en subjectieve onveiligheid in de decentrale OV-autoriteiten.

Objectieve veiligheid: forse verschillen in het land en per vervoersmodaliteit

Een vergelijking tussen de decentrale OV-autoriteiten op het punt van het meemaken van incidenten levert flinke verschillen op. Zo zijn er decentrale OV-autoriteiten met een relatief hoog percentage slachtoffers en/of ooggetuigen (30%) terwijl er ook decentrale OV-autoriteiten zijn die een relatief laag percentage slachtoffers en/of ooggetuigen van incidenten kennen (15%).

Per vervoersmodaliteit zijn er vanzelfsprekend ook verschillen en het blijkt dat de percentages slachtoffers/ooggetuigen in de tram in een aantal decentrale OV-autoriteiten het hoogst scoren (maximaal 37,2%). Landelijk is het laagste percentages slachtoffers/ooggetuigen terug te vinden in regionale treinen (laagste score is 12,9%).

Helft incidenten vindt plaats op meest recente rit

Gemiddeld blijkt dat ongeveer 50% van de laatst meegemaakte incidenten in de bus, de tram, de metro of de regionale trein zich heeft afgespeeld op de route waar de reizigers ook ondervraagd zijn c.q. die ze net hebben afgelegd.

Verschillen tussen decentrale OV-autoriteiten in locatie meemaken incident

Tussen de verschillende decentrale OV-autoriteiten zijn er verschillen in de locatie waar reizigers een incident meemaken. In sommige decentrale OV-autoriteiten maken reizigers de meeste incidenten mee op de eigen route terwijl bij andere decentrale OV-autoriteiten juist meer incidenten elders plaatsvinden.

Subjectieve veiligheid

In elf decentrale OV-autoriteiten waarderen de reizigers de sociale veiligheid met een rapportcijfer dat boven de 8 ligt, in zeven tussen de 7,5 en 7,9 en in één lager dan een

7,5. Ook de haltes krijgen een mooie waardering van de reizigers, want de rapportcijfers lopen hier van 7,3 tot 7,7.

Invloed op reisgedrag

Voor de decentrale OV-autoriteiten afzonderlijk is tot slot eveneens gekeken naar het percentage reizigers dat aangeeft door incidenten minder van het openbaar vervoer gebruik te zijn gaan maken. Er zijn twee decentrale OV-autoriteiten waar meer dan 20% (21 en 27%) van de slachtoffers aangeeft minder gebruik te maken van het openbaar vervoer door het meemaken van incidenten. De overige decentrale OV-autoriteiten scoren tussen de 10 en 20%.

1. Inleiding

Al vanaf het begin van de jaren '90 wordt er periodiek onderzoek uitgevoerd naar de sociale veiligheid in het openbaar vervoer ¹. Ook in 2004 staat het thema sociale veiligheid in het openbaar vervoer onveranderd hoog genoteerd op de agenda's van de overheid (waaronder OV-autoriteiten) en vervoerbedrijven.

Eind 2002 is het '*Aanvalsplan sociale veiligheid openbaar vervoer*' van de Ministeries van Verkeer en Waterstaat, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie verschenen met een integraal pakket van maatregelen ter verbetering van de veiligheid. Naast het feit dat er in de afgelopen periode veel maatregelen zijn uitgevoerd om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren, staan er ook nieuwe maatregelen op stapel. Te denken valt aan de beperkte toegang tot stations door middel van BTS (beheerst toegangs systeem) en de invoering van de OV-chipcard (elektronische toegang).

Ondanks alle maatregelen blijft constante zorg en aandacht voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer noodzakelijk. Met name veiligheidsgevoelens zijn afhankelijk van velerlei factoren en kunnen door enkele beeldbepalende incidenten worden beïnvloed. Te denken valt bijvoorbeeld aan incidenten op de Schiphollijn en de aanslagen op de treinen in Madrid in 2004. Inzicht in de aard en omvang van de problematiek is voor alle bij het openbaar vervoer betrokken partijen dan ook van groot belang. Dit geldt niet alleen voor de overheid die mede verantwoordelijk is voor de sociale veiligheid, maar in het bijzonder ook voor de vervoerbedrijven. Zij hebben zowel een sociaal als zakelijk belang bij een veilig openbaar vervoer voor reizigers en personeel.

1.1 Achtergrond

Eind 2004 is voor het vierde opeenvolgende jaar een grootschalig onderzoek gedaan naar de klantbeleving onder reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer. Het betreft reizigers die reizen met de bus, de tram, en de metro. Dit jaar zijn er voor het eerst ook de treinreizigers op de regionale trajecten van NoordNed en Syntus benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Dit grootschalige landelijke onderzoek - de Klantenbarometer Openbaar Vervoer - wordt uitgevoerd in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV). ²

Ook de Nederlandse Spoorwegen (NS) houden regelmatig onderzoek onder de treinreizigers in Nederland. ³ Begin 2004 is in één van de onderzoeken (de Omnibus uitgevoerd door NS Reizigers) een aantal specifieke vragen gesteld over de objectieve

¹. Zie: Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 1993 – 1997, ES&E, Den Haag.

². Voorheen het Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer, het CVOV.

³. Met uitzondering van reizigers die reizen met NoordNed en Syntus.

sociale veiligheid van de treinreizigers. Ook voerde NS in 2004 een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit en de resultaten uit dat onderzoek geven zicht op de subjectieve veiligheidsbeleving.

In opdracht van Adviesdienst Verkeer en Vervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft Advies- en Onderzoeksgroep Beke de gegevens over de sociale veiligheid van reizigers met het openbaar vervoer uit de drie eerder genoemde onderzoeken nader geanalyseerd. Het voorliggende onderzoek betreft een analyse van de gegevens van de meting in 2004 van de Klantenbarometer, de NSR Omnibus waarin vragen over de objectieve sociale veiligheid zijn opgenomen en het NS Klanttevredenheidsonderzoek (KTO).

Met betrekking tot de Klantenbarometer zijn er in 2004 verbeteringen doorgevoerd die betrekking hebben op zowel de wijze van afname als de inhoud en lengte van de vragenlijst. De veranderingen hebben gevolgen voor de vergelijkbaarheid met de eerste versies van de Klantenbarometer; verschillen in de tijd zijn niet met elkaar te vergelijken. In paragraaf 2.3 staan we hier nog even kort bij stil.

Goed om op te merken, is dat genoemde onderzoeken in eerste instantie bedoeld zijn voor de decentrale OV-autoriteiten en de vervoerbedrijven zelf, met op de achtergrond het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. De onderzoeken zijn opgezet om inzicht te krijgen in de prestaties van de verschillende spelers in het veld (de OV-autoriteiten en de vervoerbedrijven).

Sociale veiligheid is binnen de genoemde onderzoeken een deelaspect. Dat wil zeggen dat de onderzoeken niet primair gericht zijn op sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

1.2 Vraagstelling

In deze rapportage staat, net als in de voorgaande jaren, de vraag naar de sociale veiligheid van reizigers in het openbaar vervoer centraal. Zoals gezegd, gaat het hierbij om een secundaire analyse van de specifieke gegevens over de sociale veiligheid uit een drietal onderzoeken: de Klantenbarometer, de NSR Omnibus en het NS Klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Door middel van een analyse van de gegevens van deze drie onderzoeken krijgen we zicht op de sociale veiligheid van zowel treinreizigers als van reizigers met bus, tram en metro. Het onderzoek biedt inzicht in de veiligheidsgevoelens van de reizigers (de subjectieve veiligheid) en in de mate waarin reizigers slachtoffer zijn geworden van incidenten dan wel ooggetuige zijn geweest (de objectieve veiligheid).

Een eerste meer algemene analyse biedt inzicht in verschillen in subjectieve en objectieve veiligheid van reizigers die gebruik maken van diverse vervoersmiddelen (bus,

tram, metro en trein). Verder maken analyses duidelijk welke groepen reizigers zich met name veilig dan wel onveilig voelen. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt naar onder andere geslacht en leeftijd. Daarnaast wordt duidelijk in hoeverre het feit dat reizigers slachtoffer of ooggetuige zijn geweest van incidenten van invloed is op de mate waarin zij van het openbaar vervoer gebruik maken.

1.3 Indeling en leeswijzer

De rest van dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op de opzet van de verschillende uitgevoerde onderzoeken: de Klantenbarometer onder de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers en de NSR omnibus en het KTO onder de treinreizigers op de landelijke (NS) trajecten.

In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven voor de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers. Er wordt zowel een beeld geschetst van de feitelijke incidenten die de reizigers als slachtoffer of ooggetuige hebben meegemaakt (de objectieve veiligheid), als van de gevoelens van onveiligheid (de subjectieve veiligheid) van de reizigers. In hoofdstuk 4 komen de resultaten van de NS-treinreizigers op de landelijke trajecten aan bod. Ook hier volgt een beschrijving van de objectieve en de subjectieve veiligheid van de treinreizigers. De landelijke resultaten, zoals deze in de hoofdstukken hiervoor zijn beschreven, worden in hoofdstuk 5 per decentrale OV-autoriteit belicht en vergeleken.

De lezer die behoefte heeft aan een snel overzicht kan volstaan met het lezen van de samenvatting – voor in dit rapport - waarin de belangrijkste bevindingen zijn beschreven.

2. Opzet en uitvoering onderzoek

Zoals in de inleiding reeds is aangegeven, is het onderzoek gebaseerd op de analyse van de gegevens van een drietal verschillende onderzoeken. De Klantenbarometer onder reizigers met bus, tram, metro of regionale trein, de NSR-Omnibus en het KTO onder NS treinreizigers. In dit hoofdstuk staan we nader stil bij de opzet en de uitvoering van de verschillende onderzoeken. Ook wordt aandacht besteed aan tussentijdse veranderingen in vraagstelling en verschillen in de samenstelling van de geënquêteerde reizigersgroep. Wat is de consequentie hiervan voor de mogelijkheden om resultaten over de jaren heen met elkaar te vergelijken?

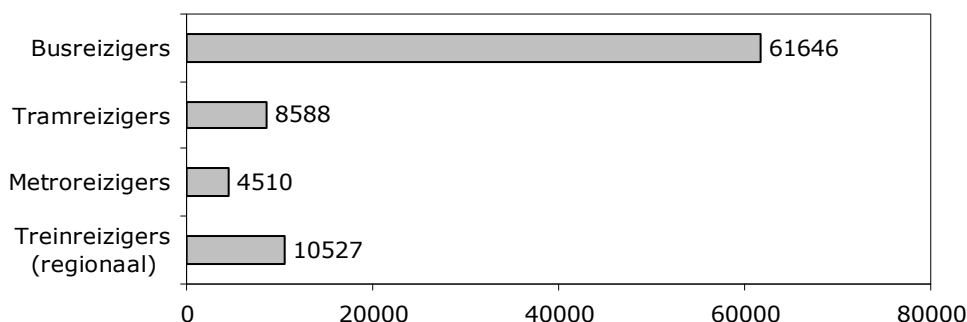
2.1 Bus, tram, metro en regionale trein: Klantenbarometer

In opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer is door AGV/TripConsult in 2004 een enquête uitgevoerd onder reizigers in het stads- en streekvervoer inclusief het regionale spoor. Deze zogenoemde Klantenbarometer geeft inzicht in de manier waarop reizigers het openbaar vervoer beleven.

Over heel Nederland zijn, verspreid over 78 onderzoeksgebieden, reizigers van bus, tram, metro en regionale trein benaderd om mee te werken aan het onderzoek. In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn alle vragenlijsten door de reizigers in het voertuig zelf ingevuld, en dus niet mondeling afgenomen. De 78 onderzoeksgebieden zijn gebaseerd op de concessiegebieden die voor dit onderzoek zijn onderscheiden. In het belang van het onderzoek heeft men de Waddeneilanden samengevoegd en zijn de tram en metro in de grote steden als apart gebied onderscheiden. Omdat er slechts een beperkt aantal concessies is voor tram en metro, bestaat de reizigerspopulatie voor het overgrote deel uit busreizigers.

In de vragenlijst die aan de reizigers wordt voorgelegd is naast vragen over verplaatsingsgegevens en de waardering voor bijvoorbeeld zitplaats, prijs, duur van de busrit, vriendelijkheid van de chauffeur et cetera, een vragenset opgenomen over de sociale veiligheid. Een deel van die vragen heeft betrekking op de gevoelens van veiligheid (de subjectieve veiligheid) en een deel gaat over de feitelijke ervaring met incidenten (de objectieve veiligheid).

De enquêtes zijn afgenomen in de periode oktober, november en december 2004. In totaal zijn dit jaar 85.316 reizigers geënquêteerd.

Figuur 2.1 - Aantallen geënquêteerde reizigers Klantenbarometer in 2004 ⁴

Net als in de voorgaande jaren zijn in 2004 overwegend busreizigers geënquêteerd (72,3%). De tram- en metroreizigers maken met respectievelijk 10,1% en 5,3% wederom slechts een klein deel uit van de totale groep geënquêteerde reizigers (zie figuur 2.1). De regionale treinreizigers zitten hier met 12,4% tussenin. De drie groepen zijn echter voldoende groot om uitspraken te doen over de populatie tram-, metro- en regionale treinreizigers.

2.2 De trein: NSR Omnibus en NS Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

NS Reizigers (NSR) voert verschillende onderzoeken uit, zowel onder de treinreizigers als onder het personeel (met uitzondering van NoordNed en Syntus). Naast een continue meting onder reizigers, wordt bovendien vier keer per jaar een aparte reizigersenquête afgenomen: de zogenoemde Omnibus. Voor deze Omnibus worden vragenlijsten uitgezet. Deze worden verspreid in verschillende regio's, verdeeld over verschillende weken, dagen en uren, zodat een goede afspiegeling wordt verkregen van mensen die met de trein reizen. De formulieren worden uitgedeeld in de trein, door de reizigers zelf ingevuld en vervolgens door de enquêteurs weer verzameld. De vragenlijsten worden in bepaalde, van tevoren aangewezen aansluitende rijtuigen verspreid. Op deze wijze wordt voorkomen dat bijvoorbeeld alleen oudere mensen die het leuk vinden om vragenlijsten in te vullen deel uit gaan maken van de steekproef. Weigeringen worden genoteerd.

Na het inzamelen van de lijsten worden deze gecontroleerd en vergeleken met de vooraf vastgestelde specificaties voor de steekproef. Er kan indien noodzakelijk een correctie worden toegepast of, als dat niet lukt, een weging. Met name in de spits wil het nog wel eens voorkomen dat de respons laag is. De Omnibus wordt, zoals gezegd, vier keer per jaar gehouden en biedt de mogelijkheid een blok extra vragen op te nemen over specifieke onderwerpen. In 2004 zijn de vragen over de sociale veiligheid

⁴. Van 45 reizigers is niet bekend hoe ze reisden. Waar mogelijk zijn de gegevens uit deze enquêtes in andere analyses wel gebruikt.

meegenomen in de omnibus die in het eerste kwartaal is afgenomen. In totaal zijn uiteindelijk in 2004 727 treinreizigers geënquêteerd ⁵. Ook deze groep is voldoende groot om een beeld te krijgen van de sociale veiligheid van treinreizigers. In paragraaf 2.3.2 gaan we nader in op de wijzigingen in samenstelling van de groep geënquêteerde treinreizigers.

Naast de NS omnibus zijn ook gegevens verkregen over NS treinreizigers met behulp van het NS Klanttevredenheidsonderzoek ⁶. In deze vragenlijst zijn met name vragen gesteld over de subjectieve veiligheid van de reizigers. In totaal zijn er met betrekking tot het jaar 2004 56.510 reizigers geënquêteerd. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek beschreven en vergeleken met voorgaande drie jaren.

2.3 Wijzigingen en onderzoeksimplificaties

Zoals aangegeven, is er met ingang van de metingen in 2004 een aantal wijzigingen doorgevoerd in zowel de manier van afname van enquêtes als in de vraagstelling. In deze paragraaf beschrijven we wat hiervan de consequenties zijn voor de mogelijkheid om resultaten onderling met elkaar te vergelijken.

2.3.1 Bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers

In deze paragraaf staan we kort stil bij deze wijzigingen en de gevolgen daarvan voor de vergelijking van de resultaten met de voorgaande jaren. Voor de meting over de veiligheidssituatie in het jaar 2004 heeft men in vergelijking met de voorgaande drie jaren voor een gewijzigde onderzoeksopzet gekozen. Niet alleen is de wijze van data-verzameling gewijzigd, ook de vraagstelling is gewijzigd. Er is overigens gekozen voor een nieuwe methodiek omdat de verzamelde gegevens een beter (meer betrouwbaar) beeld geven van de werkelijkheid.

Gewijzigde onderzoeksmethode

In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn de reizigers in 2004 niet meer face-to-face geënquêteerd maar kregen zij de vragenlijsten uitgereikt. Deze lijsten moesten zij vervolgens zelf invullen waarna deze door de enquêteur weer werden opgehaald.

⁵. In 2002 waren dit er 857 en in 2003 lag dit aantal op 707.

⁶. Het belangrijk te weten dat er een verschil bestaat tussen deze reizigersmonitor en het Vervoersplan 2005 van de NS. Een van de verschillen is dat de NS m.b.t. slachtoffer/ooggetuigen-schap van de reizigers het jaar noemt waarin de rapportage is verschenen en niet het jaar waar-op het onderzoek betrekking heeft. Wat in deze rapportage dus 2003 genoemd wordt bij de reizigersmonitor, wordt in het Vervoersplan 2005 van de NS 2004 genoemd. Een ander verschil is dat het bij NS gaat om het hoofdrailnet en in de reizigersmonitor om het hoofdrailnet inclusief contractsectorlijnen.

Daarnaast heeft men niet - zoals in voorgaande jaren - op zogenoemde knooppunten geënkquêteerd en uit- of overstappers gevraagd naar hun ervaringen met het openbaar vervoer. Dit jaar is gekozen voor een aselechte steekproef van lijnen en zijn de enquêtes in de vervoersmodaliteiten zelf afgenomen.

Op basis van de bovengenoemde wijzigingen komt het KpVV tot de conclusie dat hierdoor een vergelijking tussen de monitor van 2004 en de drie voorgaande eigenlijk niet mogelijk is. Zij hebben daarbij nog geen rekening gehouden met wijzigingen in de vraagstelling die eveneens van invloed zijn op vergelijkbaarheid. Op voorhand is het effect hiervan niet precies vast te stellen, maar aangenomen mag worden dat ook hierdoor de mogelijkheden voor vergelijking zijn ingeperkt.

Met dit in het achterhoofd onderschrijven wij de conclusie uit de KpVV rapportage dat de gegevens over de sociale veiligheid van de reizigers met bus, tram en metro uit 2001 tot en met 2003 niet vergelijkbaar zijn met die van 2004. De gegevens voor de treinreizigers op de regionale trajecten (NoordNed en Syntus) zijn in 2004 voor het eerst verzameld dus daarvoor geldt sowieso dat ze niet vergeleken kunnen worden.

Gewijzigde vraagstelling

Naast de bovengenoemde wijzigingen in opzet en uitvoering van het onderzoek is in 2004 ook de gehanteerde vragenlijst gewijzigd. Enkele vragen zijn komen te vervallen (bijvoorbeeld vragen over de beoordeling van de veiligheid op het uitstapstation) en enkele vragen zijn gewijzigd (bijvoorbeeld de vraag over de locatie van het laatste incident) waardoor vergelijking moeizaam en zelfs deels onmogelijk wordt.

Een beeld van de onderzoeksgroep

In tabel 2.1 wordt een beeld gegeven van de achtergrondkenmerken van de reizigers die in 2004 zijn ondervraagd. Er kan/mag zoals eerder aangegeven geen vergelijking worden gemaakt met eerdere metingen.

In de tabel is te zien dat de man-vrouw-verdeling alleen bij de metroreizigers precies gelijk is. Bij de andere vervoersmiddelen is de verdeling iets scheef en zijn er iets meer vrouwen dan mannen geënkquêteerd.

Opvallend is dat relatief weinig reizigers onder de zestien jaar zijn geënkquêteerd. De 16 tot en met 29-jarigen zijn, zowel in de bus, de tram, de metro als de regionale trein de grootste groep.

Tabel 2.1 - Achtergrondkenmerken van de bus-, tram-, metro- en regionale treinreiziger (in procenten) in 2004

Achtergrond kenmerken	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
Geslacht				
Mannen	42,6	44,7	50,0	47,0
Vrouwen	57,4	55,3	50,0	53,0
Leeftijd				
12 t/m 15 jaar	6,8	4,0	3,2	4,7
16 t/m 29 jaar	65,1	52,4	57,9	69,0
30 t/m 59 jaar	22,5	37,2	34,9	22,1
60 jaar en ouder	5,5	6,3	4,0	4,1
Reisfrequentie				
1 x afgelopen week	22,2	22,3	18,3	25,4
2 x afgelopen week	12,6	13,2	10,2	16,3
3 x afgelopen week	11,6	11,8	10,7	10,9
4 x afgelopen week	12,5	12,5	12,7	12,2
5 x afgelopen week	18,7	14,6	18,3	21,2
>5 x afgelopen week	22,4	25,6	29,8	14,0

De reizigers is gevraagd hoe vaak zij de afgelopen week gebruik hebben gemaakt van de bus, de tram, de metro of de regionale trein ⁷. Wat betreft de reisfrequentie zien wij bij alle vier de vervoerstypen min of meer dezelfde trend. De groep reizigers die meer dan 5x per week reist, is de grootste groep gevolgd door de reizigers die de afgelopen week 1x gereisd heeft. Dit gaat alleen niet op bij de regionale treinreizigers, daar is de groep reizigers die de afgelopen week 1x gereisd heeft het grootst. Het feit dat de grootste groep reizigers zeer frequent reist, kan gevolgen hebben voor de resultaten, omdat reizigers die vaker reizen een grotere kans hebben ooggetuige dan wel slachtoffer van een incident te worden.

2.3.2 Treinreizigers

De vraagstelling van de *NSR-omnibus* was de voorgaande drie jaren dat hij is afgenomen steeds dezelfde. In 2004 zijn er echter geen vragen over geslacht en leeftijd in de NSR omnibus opgenomen.

⁷. Wat betreft de reisfrequentie kan gezien de vraagstelling alleen iets worden gezegd over de frequentie van de afgelopen week. Er is namelijk niet gevraagd naar het gemiddelde reisgedrag over bijvoorbeeld een maand of een jaar.

Gewijzigde onderzoeksperiode

De vragen met betrekking tot de objectieve veiligheid draaien in principe mee in de omnibus die in het eerste kwartaal wordt afgenomen. Door een misverstand zijn deze vragen in 2003 niet meegenomen in de omnibus die het eerste kwartaal, maar in het tweede kwartaal is afgenomen dat wil zeggen in mei 2003. Voor de vergelijking is van belang dat er in de periode een vakantieperiode viel en er wellicht wat minder frequente reizigers (onderweg naar werk of school) deel uitmaken van de steekproef. Uit de achtergrondgegevens blijkt dit overigens niet het geval te zijn. In 2004 is er overigens - net als in 2001 en 2002 - wel weer in het eerste kwartaal geënquêteerd.

Wijzigingen in de onderzoeksgroep treinreizigers

Over het geslacht en de leeftijd van de reizigers die hebben deelgenomen aan de omnibus kunnen we in tabel 2.2. voor 2004 niets vermelden. Treinreizigers die frequent reizen, dat wil zeggen vier keer of meer per week, vormen de grootste groep (tussen de 43 en 49%), gevolgd door de groep die één tot drie dagen per week reist (tussen de 24 en 26%). Bijna driekwart van de groep reist dus minimaal één dag per week met de trein.

Tabel 2.2 - Achtergrondkenmerken van treinreizigers uit de Omnibus vergeleken tussen 2001 en 2004 (in procenten)

Achtergrondkenmerken	Treinreizigers			
	2001 (N=745)	2002 (N=857)	2003 (N=707)	2004 (N=727)
Geslacht				
Mannen	48	49	43	-
Vrouwen	52	51	57	-
Leeftijd				
16 t/m 29 jaar	51	54	50	-
30 t/m 59 jaar	39	35	39	-
60 jaar en ouder	9	10	11	-
Reisfrequentie				
1 - 5 dagen per jaar	5	5	6	5
6 - 11 dagen per jaar	9	7	10	9
1 - 3 dagen per maand	14	14	16	13
1 - 3 dagen per week	26	24	24	26
4 keer per week of vaker	46	49	43	47

Omdat we van de deelnemers aan het onderzoek over de objectieve veiligheid (de Omnibus) geen geslacht en leeftijd kennen, kunnen we niets zeggen over de invloed hiervan op de objectieve veiligheid. Wel kunnen we iets zeggen over de relatie tussen reisfrequentie en de objectieve veiligheid.

De onderzoeksgroep van 2004 ziet er qua reisfrequentie hetzelfde uit als die uit voorgaande jaren. Het feit dat de vragenlijsten in een vakantieperiode zijn uitgedeeld, lijkt dus niet van invloed te zijn op objectieve veiligheid.

Het NS Klanttevredenheidsonderzoek wordt ieder kwartaal afgenomen en in onderhavige rapportage presenteren we de gegevens met betrekking tot 2004. Wat betreft de gegevens uit het Klanttevredenheidsonderzoek kunnen we vergelijkingen maken tussen de gegevens uit 2004 en de voorliggende drie jaren.

In tabel 2.3 zien we dat de onderzoekspopulatie over de vier jaren namelijk steeds redelijk overeenkomt. In 2004 hebben iets meer mannen deelgenomen aan het onderzoek dan in 2003. Ook in 2004 is de groep reizigers tussen de 20 en 29 jaar de grootste groep en is de groep reizigers ouder dan 60 jaar vrij klein. Kijken we naar de reisfrequentie dan zien we dat in 2004 de groep frequente reizigers de grootste is, gevolgd door de groep die 1 tot 3 dagen per week reist. Dit beeld komt overeen met voorgaande jaren.

Tabel 2.3 - Achtergrondkenmerken van treinreizigers uit het Klanttevredenheidsonderzoek (in procenten)

Achtergrond-kenmerken	Treinreizigers			
	2001	2002	2003	2004
Geslacht				
Mannen	47,4	47,3	46,8	47,8
Vrouwen	52,6	52,7	53,2	52,2
Leeftijd				
t/m 19 jaar	17,3	18,5	19,1	19,2
20 t/m 29 jaar	29,1	37,4	37,4	37,4
30 t/m 39 jaar	15,8	14,8	15,0	14,4
40 t/m 49 jaar	13,0	13,3	12,5	12,7
50 t/m 59 jaar	8,6	9,2	9,6	9,9
60 t/m 69 jaar	3,8	4,2	4,1	4,1
70 jaar en ouder	2,4	2,6	2,3	2,2
Reisfrequentie				
< 1x per jaar	0,7	0,7	0,6	0,6
1 – 5 dagen per jaar	3,6	3,7	3,7	3,4
6 – 11 dagen per jaar	6,7	6,9	6,9	6,8
1 – 3 dagen per maand	12,0	13,1	13,0	12,0
1 – 3 dagen per week	22,8	22,6	22,5	22,7
4 keer per week of vaker	54,3	52,9	53,3	54,5

2.4 De analyse

Op basis van voorgaande is besloten om in dit rapport alleen voor de gegevens van de NS-treinreizigers uit 2004 vergelijkingen te maken met 2001, 2002 en 2003. Voor de Klantenbarometer geldt dat de resultaten voor 2004 sec zijn geanalyseerd en worden gepresenteerd.

De analyse van de gegevens van de Klantenbarometer, de NSR-Omnibus en het KTO is op een vergelijkbare wijze uitgevoerd als in de voorgaande jaren.

Allereerst wordt de objectieve veiligheid voor de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers afzonderlijk bekeken en vergeleken per vervoersmiddel en wordt er een uitsplitsing gemaakt naar ooggetuigen en slachtoffers van incidenten en naar soorten incidenten. Vervolgens is een analyse van de subjectieve veiligheid gemaakt, eveneens voor de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers afzonderlijk. Er wordt hierbij onder andere gekeken naar de redenen die reizigers aangeven voor hun onveiligheidsgevoelens. In hoofdstuk 3 zijn de bevindingen beschreven.

De gegevens van de treinreizigers op de landelijke trajecten (NS) worden in hoofdstuk 4 afzonderlijk geanalyseerd omdat deze op een iets andere wijze zijn verkregen dan van de overige reizigers. De gegevens worden echter wel op een vergelijkbare wijze geanalyseerd. Ook hier wordt onderscheid gemaakt tussen subjectieve en objectieve veiligheid. Er wordt onder andere gekeken naar het percentage slachtoffers en het percentage ooggetuigen van incidenten. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met die van de reizigers met bus, tram metro of regionale trein. Zoals aangegeven, kunnen de gegevens van de NS uit 2004 wel vergeleken worden met die uit eerdere jaren.

3. Sociale veiligheid in bus, tram, metro en regionale trein

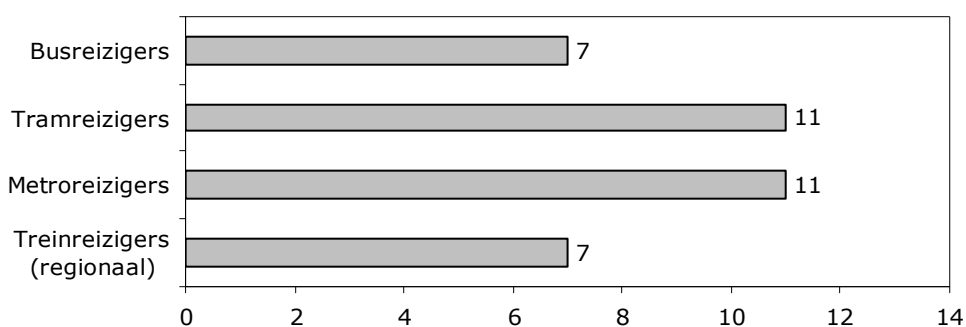
In dit hoofdstuk gaan we nader in op de sociale veiligheid van de reizigers met bus, tram, metro en regionale trein ⁸. Zoals in het vorige hoofdstuk al is aangegeven, bestaat het grootste gedeelte (ruim 72%) van de geënquêteerden uit busreizigers. 'Overall-percentages' zouden daarom vooral een beeld geven van de sociale veiligheid in de bus. Om toch een beeld te kunnen schetsen en verschillen in sociale veiligheid tussen bus-, tram-, metro- en regionaal treinvervoer aan te kunnen geven, worden de bevindingen in dit hoofdstuk altijd uitgesplitst voor bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers.

In paragraaf 3.1 gaan we eerst nader in op de mate waarin reizigers slachtoffer zijn geweest van incidenten in bus, tram, metro of regionale trein (de zogenoemde objectieve veiligheid). In paragraaf 3.2 wordt de situatie beschreven met betrekking tot de mate waarin de reizigers ooggetuige zijn geweest van incidenten. Tenslotte wordt in paragraaf 3.4 nader ingegaan op de beoordeling van de sociale veiligheid door de reizigers.

3.1 Slachtoffers in bus, tram, metro en regionale trein

Van alle reizigers met bus, tram, metro of regionale trein is 7,4% in het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten. Hierbij dient aangetekend te worden dat de reizigers niet per definitie ook in dezelfde vervoersmodaliteit slachtoffer zijn geworden als waarin ze geënquêteerd zijn.

Figuur 3.1 - percentage slachtoffers van één of meer incidenten in procenten in 2004



⁸. De treinreizigers op de landelijke trajecten (hoofdrailnet) komen in het volgende hoofdstuk aan de orde.

De mate van slachtofferschap blijkt echter wel te verschillen per vervoersmodaliteit. Uit figuur 3.1 blijkt dat in 2004 vooral de tram- en metroreizigers slachtoffer van één of meer incidenten zijn geworden.

3.1.1 Slachtoffergevoelig: vrouwen en jonge reizigers

Kijken we naar de achtergrondkenmerken (tabel 3.1) dan valt op dat het percentage vrouwen dat slachtoffer is geworden bij alle vervoerstypen hoger is dan het percentage mannen. Wel is het zo dat omvang van de groepen mannelijke en vrouwelijke slachtoffers elkaar bij de busreizigers en de metroreizigers nauwelijks ontlopen.

Als we kijken naar de leeftijden van de reizigers zien we dat bij alle vervoerstypen de jongste reizigers het vaakst slachtoffer worden van één of meer incidenten, gevolgd door de 16 -29 jarigen, de 30 – 59 jarigen en tot slot worden de reizigers van 60 jaar of ouder het minst vaak slachtoffer. Jonge tramreizigers worden van alle reizigers het vaakst slachtoffer (20,1%).

Tabel 3.1 - Percentage slachtoffers afgelopen jaar van één of meer incidenten (2004) ⁹

Achtergrond kenmerken	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers Regionaal
Geslacht				
Mannen	6,7	9,0	10,4	6,2
Vrouwen	6,8	11,7	10,6	7,0
Leeftijd				
12 t/m 15 jaar	13,5	20,1	13,3	15,0
16 t/m 29 jaar	6,9	10,8	12,3	6,9
30 t/m 59 jaar	5,1	9,6	7,5	4,6
60 jaar en ouder	3,6	7,1	4,3 ¹⁰	3,4
Reisfrequentie				
1 x afgelopen week	5,1	6,8	7,0	5,1
2 x afgelopen week	6,3	8,7	10,8	6,0
3 x afgelopen week	6,2	14,0	14,1	5,4
4 x afgelopen week	6,2	9,7	10,1	6,8
5 x afgelopen week	6,9	10,4	8,5	6,3
>5 x afgelopen week	9,2	14,0	13,0	11,7
Gemiddeld	6,8	10,6	10,7	6,6

⁹. De cijfers in deze en vergelijkbare tabellen dienen als volgt te worden gelezen: het getal dat in de cel staat is het percentage dat slachtoffer is geworden, het percentage dat geen slachtoffer is geworden, is niet in de cel vermeld, maar samen zouden ze tot 100% optellen. Bijvoorbeeld 6,7% van de mannelijke busreizigers is in 2003 slachtoffer geweest, 93,3% niet; 6,8% van de vrouwelijke busreizigers is slachtoffer geweest, 93,2% niet, et cetera.

¹⁰. N is kleiner dan 10.

Ook blijkt dat reizigers die vaker reizen (vaker dan 5 maal de afgelopen week) ook vaker slachtoffer zijn geworden dan reizigers die minder vaak reizen. Dit geldt met name voor de bus- en de regionale treinreizigers, bij de tram- en metroreizigers is het beeld iets minder eenduidig. Dat reisfrequentie van invloed is op slachtofferschap mag op grond van de eerder uitgevoerde klantonderzoeken naar sociale veiligheid in het openbaar ook verwacht worden. Iemand die vaker reist, heeft immers meer kans (slachtofferkans) om een incident mee te maken dan iemand die slechts één keer in de afgelopen week gebruik heeft gemaakt van het openbaar vervoer.

3.1.2 Merendeel reizigers eenmaal slachtoffer

Kijken we naar de frequentie van het slachtofferschap (tabel 3.2) dan blijkt dat het leeuwendeel van de reizigers dat het afgelopen jaar slachtoffer is geworden eenmaal slachtoffer is geweest. De percentages lopen uiteen van 53% bij de metroreizigers tot ruim 65% bij de regionale treinreizigers.

Tabel 3.2 - Frequentie slachtofferschap incidenten afgelopen jaar (in procenten van het aantal reizigers dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden) (2004)

Frequentie Incidenten	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
	n = 3886	n = 853	n = 432	n = 667
1 keer	59,4	57,1	53,0	65,4
2 keer	22,1	22,5	27,1	20,2
3 keer	8,4	10,7	11,1	6,3
4 keer of vaker	3,1	3,2	2,8	1,9
5 keer	1,8	1,6	0,7	1,3
6 keer of vaker	5,2	4,9	5,3	4,8
Totaal	100	100	100	100

Het algemene beeld is dat ongeveer zes van de tien slachtoffers onder de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers de afgelopen twaalf maanden eenmaal slachtoffer is geworden en vier van de tien twee maal of vaker. Opvallend is overigens dat éénmaal of tweemaal het slachtoffer worden van een incident verreweg het meest voorkomt (minimaal 80% van de slachtoffers geeft dit aan).

3.1.3 Reizigers voornamelijk slachtoffer van lastigvallen

De reizigers blijken voornamelijk slachtoffer te zijn geworden van lastigvallen, gevolgd door bedreiging. Mishandeling en diefstal komen minder vaak voor. Dit beeld geldt zowel voor de bus, de tram, de metro als de regionale trein (zie tabel 3.3). De bus- en regionale treinreizigers steken - als het gaat om slachtofferkans - in positieve zin af in vergelijking met de tram- en metroreizigers.

Tabel 3.3 - Percentage slachtoffers (in % van het *totaal* aantal geënquêteerde bus-, tram-, metro- of regionale treinreizigers). Uitgesplitst naar soorten incidenten ¹¹ in 2004

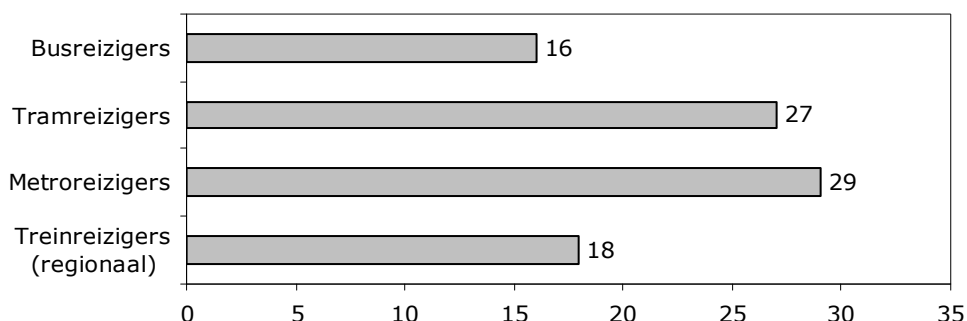
Soorten incidenten	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
Mishandeling	0,6	1,7	1,0	0,4
Bedreiging	1,2	2,2	3,0	1,2
Diefstal	1,0	2,1	2,2	1,2
Lastiggevallen	6,6	4,9	5,3	3,3
Anders	1,4	1,7	1,4	1,1

3.2 Ooggetuige bus, tram, metro en regionale trein

In 2004 is 17,8% van alle reizigers ooggetuige geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Het percentage ooggetuigen van incidenten in het openbaar vervoer ligt dus aanmerkelijk hoger dan het percentage slachtoffers van incidenten (7,4%). Op zich is dit logisch omdat een incident met één slachtoffer meerdere ooggetuigen kan hebben.

De metroreizigers blijken het meest frequent ooggetuige te zijn en de busreizigers het minst vaak. De percentages bedragen respectievelijk 29% voor de metroreizigers en 16% voor de busreizigers ¹². In figuur 3.2 staat een overzicht.

Figuur 3.2 - Percentage ooggetuigen van één of meer incidenten in procenten in 2004



Vrouwen blijken over het algemeen iets minder vaak ooggetuige dan mannen. Oudere reizigers (60 jaar en ouder) zijn over het algemeen minder vaak ooggetuige van incidenten dan jongere reizigers. Daarbij maakt het niet uit of ze met bus, tram, metro of regionale trein reizen.

¹¹. De reizigers kunnen van meerdere incidenten slachtoffer zijn geworden.

¹². Omdat het aantal geënquêteerde busreizigers zwaar is oververtegenwoordigd, heeft hun percentage een sterke invloed op het percentage van alle reizigers.

Tabel 3.4 - Percentage ooggetuigen afgelopen twaalf maanden van minimaal één incident (2004)

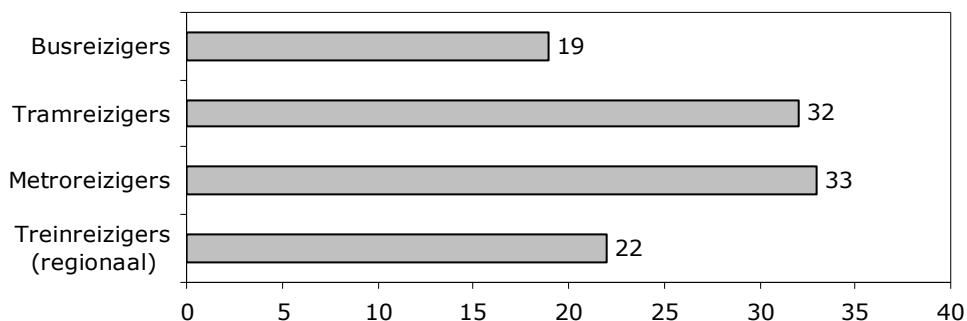
Achtergrond Kenmerken	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
Geslacht				
Mannen	16,9	25,6	29,2	19,0
Vrouwen	14,9	28,2	28,5	17,0
Leeftijd				
12 t/m 15 jaar	19,0	28,1	27,9	18,2
16 t/m 29 jaar	16,8	28,3	29,6	18,2
30 t/m 59 jaar	13,6	26,8	29,1	18,7
60 jaar en ouder	8,1	18,8	15,7	8,8
Reisfrequentie				
1 x afgelopen week	12,7	20,3	20,8	14,2
2 x afgelopen week	14,7	22,3	24,9	19,0
3 x afgelopen week	14,8	26,0	27,3	17,9
4 x afgelopen week	15,2	28,8	29,8	17,8
5 x afgelopen week	16,4	29,8	31,3	18,7
>5 x afgelopen week	19,9	34,4	33,6	23,7
Gemiddeld	15,8	27,3	28,8	18,1

Reizigers die zeer frequent reizen (vaker dan 5 maal de afgelopen week) blijken, zoals verwacht, relatief vaker ooggetuige van incidenten dan reizigers die slechts sporadisch van bus, tram, metro of regionale trein gebruik maken. Dit geldt voor alle vier vervoersmodaliteiten.

3.3 Slachtoffers en/of ooggetuigen in 2004

Niet geheel onverwacht laat het percentage reizigers dat slachtoffers en/of ooggetuigen is geweest een vergelijkbaar beeld zien als dat van de slachtoffers of ooggetuigen apart. Uit figuur 3.3 blijkt dat van alle reizigers de metroreizigers (33%) het vaakst slachtoffer en/of ooggetuige waren van één of meer incidenten in 2004. Bij busreizigers ligt dit percentage (19%) het laagst.

Figuur 3.3 - Percentage slachtoffer en/of ooggetuige van één of meer incidenten in 2004



3.3.1 Busreizigers minst vaak slachtoffer en/of ooggetuige

De busreizigers zijn het minst vaak slachtoffer en/of ooggetuige, gevolgd door de regionale treinreizigers. De tram- en metroreizigers blijken relatief vaker slachtoffer en/of ooggetuige te zijn geweest met respectievelijk 32% en 33%.

Tabel 3.5 Percentage ooggetuige en/of slachtoffer afgelopen jaar van één of meer incidenten (2004)

Achtergrond Kenmerken	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
Geslacht				
Mannen	20,2	29,8	33,6	22,1
Vrouwen	18,8	33,1	33,0	20,8
Leeftijd				
12 t/m 15 jaar	26,3	40,1	33,3	28,0
16 t/m 29 jaar	20,5	33,1	35,2	22,0
30 t/m 59 jaar	16,1	30,3	31,5	20,5
60 jaar en ouder	10,3	22,3	18,8	10,7
Reisfrequentie				
1 x afgelopen week	15,6	23,2	24,5	17,2
2 x afgelopen week	18,3	25,7	31,0	22,1
3 x afgelopen week	18,2	32,5	33,3	20,4
4 x afgelopen week	18,5	33,3	32,3	21,8
5 x afgelopen week	20,2	33,9	35,5	21,8
>5 x afgelopen week	24,5	40,4	38,7	29,8
Gemiddeld	19,4	31,6	33,3	21,5

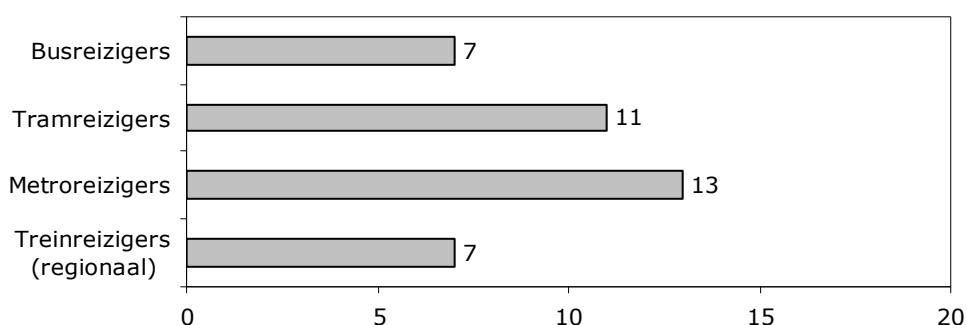
Uit tabel 3.5 blijkt verder dat het verschil tussen mannen en vrouwen nihil is als het gaat om het percentage slachtoffers en/of ooggetuigen. Jongere reizigers (beneden de 30 jaar) zijn gemiddeld wel iets vaker slachtoffer en/of ooggetuige dan oudere rezi-

gers (30 jaar en ouder). Ook zien we dat vooral reizigers die de afgelopen week meer dan vijf keer gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer, vaker slachtoffer en/of ooggetuige zijn geweest dan reizigers die minder frequent reizen. Dit patroon zien we zowel bij de bus-, tram-, regionale trein- als metroreizigers.

3.3.2 Minder gebruik openbaar vervoer door sociale onveiligheid vooral bij metroreizigers

De reizigers is dit jaar gevraagd of zij door onveiligheidsgevoelens of het zelf meemaken van incidenten (als slachtoffer of als ooggetuige) minder gebruik zijn gaan maken van het openbaar vervoer. Van de metroreizigers geeft het hoogste percentage (13%) van de reizigers aan door het meemaken van incidenten minder gebruik te zijn gaan maken van de metro. Wellicht dat dit deels verklaard kan worden door de hogere slachtofferkans in de metro in vergelijking met andere vervoermodaliteiten.

Figuur 3.4 - Percentage reizigers dat aangeeft minder gebruik te maken van het OV door onveiligheidsgevoelens of het meemaken van een incident in 2004



Meer vrouwen dan mannen geven aan dat ze minder gebruik zijn gaan maken van het openbaar vervoer als gevolg van het feit dat ze ooggetuige en/of slachtoffer zijn geweest van één of meer incidenten (zie tabel 3.6).

Ondanks het feit dat jongere reizigers (16 tot en met 29 jaar) vaker ooggetuige en/of slachtoffer zijn, geven zij niet zo vaak aan daardoor minder gebruik te maken van het openbaar vervoer dan reizigers van 30 jaar en ouder.

Tabel 3.6 - Percentage slachtoffers/ooggetuigen dat minder gebruik maakt van het openbaar vervoer ¹³ in 2004

Achtergrond Kenmerken	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
Geslacht				
Mannen	6,3	9,5	11,4	5,7
Vrouwen	7,2	12,1	14,3	7,6
Leeftijd				
12 t/m 15 jaar	8,9	16,6	12,2	9,0
16 t/m 29 jaar	5,7	10,0	12,2	5,7
30 t/m 59 jaar	9,4	11,6	13,9	9,5
60 jaar en ouder	7,0	10,8	10,2	4,3
Reisfrequentie				
1 x afgelopen week	7,8	12,1	19,0	7,7
2 x afgelopen week	9,2	12,2	17,5	8,6
3 x afgelopen week	8,1	14,3	16,9	8,3
4 x afgelopen week	6,9	9,7	10,4	5,9
5 x afgelopen week	4,7	7,8	9,7	3,7
>5 x afgelopen week	5,4	10,2	8,8	6,6
Gemiddeld	7	11	13	7

Hoe vaker men reist hoe minder men zich door het meemaken van incidenten laat beïnvloeden in het reisgedrag. Dit geldt met name voor de groep die vijf keer of vaker in de afgelopen week van het openbaar vervoer gebruik heeft gemaakt. Hierbij dient men echter in het achterhoofd te houden dat het waarschijnlijk gaat om mensen die veelal naar hun werk met het openbaar vervoer moeten reizen en wellicht ook minder makkelijk de frequentie van het reizen omlaag kunnen schroeven of van alternatieven gebruik kunnen maken.

Uit de gegevens van 2004 blijkt ook dat de frequentie waarin men slachtoffer en/of ooggetuige is geworden invloed heeft op het reisgedrag. Voor de reizigers van alle vier de vervoersmodaliteiten geldt dat mensen die vaker slachtoffer en/of ooggetuige zijn geweest ook vaker aangeven dat ze minder van het openbaar vervoer gebruik maken. Dit geldt met name voor de groep die het afgelopen jaar twee keer of vaker incidenten heeft meegemaakt. Naar andere mijdingsstrategieën, zoals het mijden van bepaalde routes, haltes of tijdstippen wordt in de Klantenbarometer niet gevraagd.

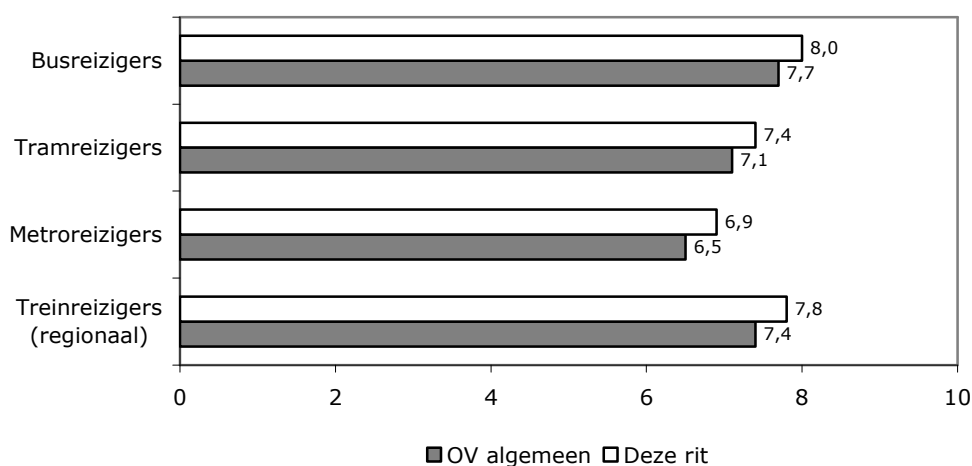
¹³. De absolute aantallen bij de metro- en tramreizigers zijn soms klein waardoor de percentages vertekend kunnen werken.

3.4 Oordeel van reizigers over sociale veiligheid

In deze paragraaf staat de beoordeling van de sociale veiligheid door de reizigers (de zogenoemde subjectieve veiligheid) centraal. In 2004 is gevraagd naar de veiligheid in het openbaar vervoer in het algemeen en op de rit.

Dat de reizigers positief zijn over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in het algemeen blijkt uit het rapportcijfer dat ze eraan geven namelijk een 7,5. De sociale veiligheid voor de rit wordt nog hoger – namelijk met een 7,9 – gewaardeerd.

Figuur 3.5 - Gemiddeld rapportcijfer voor de sociale veiligheid op de rit en in het OV algemeen (2004)



In figuur 3.5 is te zien dat busreizigers het meest positief oordelen over de sociale veiligheid, gevolgd door de treinreizigers (regionaal). De metroreizigers zijn van de vier het minst te spreken over de sociale veiligheid.

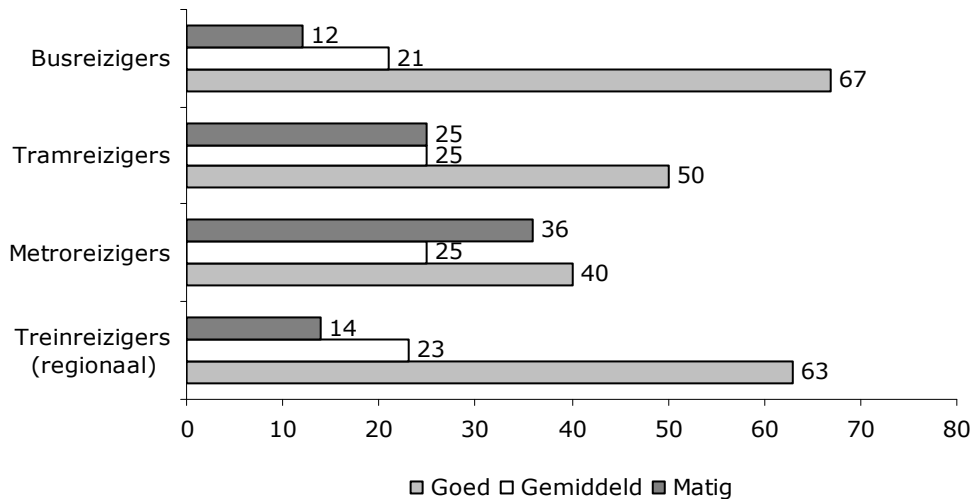
Aangezien een algemeen en gemiddeld rapportcijfer echter maar een beperkt beeld geeft van hoe mensen sociale veiligheid ervaren, is een onderverdeling in de categorieën matig (rapportcijfer 1 tot en met 6), gemiddeld (rapportcijfer 7) en goed (rapportcijfer 8 tot en met 10) gemaakt. In de volgende figuren zijn de bevindingen voor de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers weergegeven ¹⁴.

In figuur 3.6 is te zien dat bijna 7 van de 10 busreizigers de sociale veiligheid als goed waarderen. Ook de regionale trein scoort met 6 op de 10 hoog. In de metro ligt dit met 4 op de 10 aanmerkelijk lager.

Het algemene beeld voor reizigers met bus, tram of metro is dat mannen de sociale veiligheid iets hoger waarderen dan de vrouwen. Een groter percentage van de vrouwen blijkt de veiligheid als matig te beschouwen.

¹⁴. In de tabellen in bijlage 1 is dit verder uitgesplitst naar geslacht, leeftijd en reisfrequentie.

Figuur 3.6 - Beoordeling van de sociale veiligheid in de bus, tram, metro en regionale trein, in procenten in 2004



Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën, valt op dat met name jongere reizigers (jonger dan zestien jaar) minder te spreken zijn over de sociale veiligheid. Van hen waardeert een relatief groter deel de veiligheid als matig. De oudere reizigers zijn het meest tevreden over de sociale veiligheid.

De reisfrequentie blijkt over het algemeen iets minder eenduidig van invloed op de beoordeling van de sociale veiligheid. Opvallend is wel dat van de mensen die vaker dan vijf keer in de afgelopen week met het openbaar vervoer hebben gereisd, een relatief groot deel de veiligheid als goed waardeert, terwijl zij wel relatief vaker slachtoffer en/of ooggetuige blijken te zijn. Dit geldt voor de reizigers van alle vier de vervoerstypen.

3.4.1 Rondhangen personen en gebrek aan toezicht belangrijke redenen voor onveiligheid

De reizigers die een vijf of lager hebben gegeven voor de sociale veiligheid is gevraagd naar de redenen waarom ze de veiligheid laag waarden. In tabel 3.7 is een en ander weergegeven en daaruit komt het volgende beeld naar voren.

Rondhangen van personen (groepen jongeren, zwervers, junks) is voor de tram- en de metroreizigers een belangrijke reden voor de lage waardering van de sociale veiligheid. Voor busreizigers is de drukte in de bus de belangrijkste reden waarom ze de veiligheid laag scoren en voor reizigers van de regionale trein het gebrek aan toezicht in de trein.

Redenen als te rustig en slechte verlichting worden door de reizigers nauwelijks genoemd, zo blijkt uit tabel 3.7.

Tabel 3.7 - Redenen lage waardering (5 of lager) sociale veiligheid in het voertuig in procenten ¹⁵ in 2004

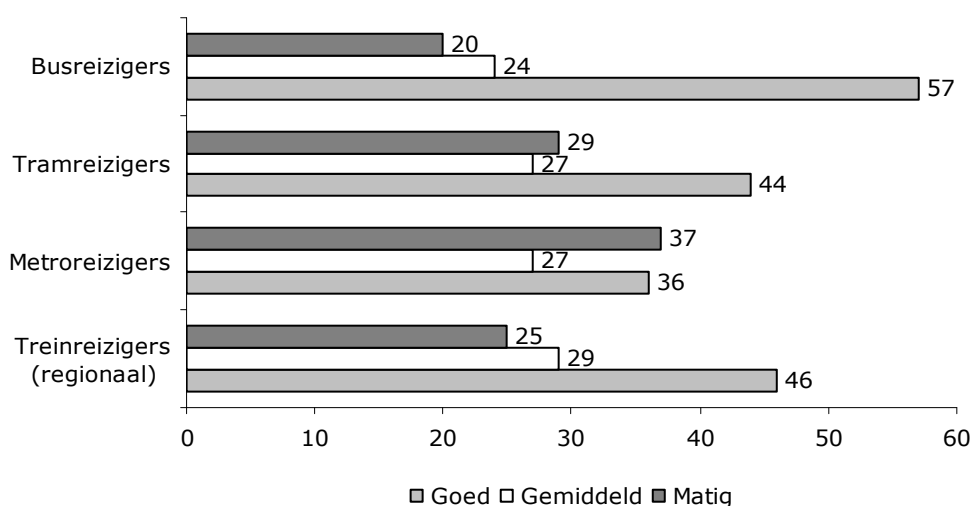
Redenen	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
Te druk	29,0	23,6	15,8	21,0
Te rustig	6,7	4,8	4,7	6,1
Gebrek aan toezicht	10,1	18,0	29,8	33,2
Rondhangen personen	11,7	26,9	34,5	20,0
Slecht verlicht	2,2	1,4	2,2	2,0
Vandalisme	8,8	12,5	14,4	9,4
Agressie	13,1	22,0	21,7	14,4
Anders	24,2	9,4	7,9	11,9

3.4.2 Busreizigers beoordelen veiligheid op haltes het hoogst

Naast een oordeel over de veiligheid in het vervoermiddel is de reizigers ook gevraagd een rapportcijfer te geven voor de veiligheid op de haltes waar ze zijn ingestapt. Busreizigers scoren met gemiddeld een 7,7 het hoogst. Ze worden gevolgd door de regionale treinreizigers (7,3), de tramreizigers (7,2) en de metroreizigers (6,8).

Busreizigers zijn met andere woorden goed te spreken over de veiligheid op de bushaltes. Ruim 80% geeft een 7 of hoger (matig en gemiddeld). De metroreizigers zijn in vergelijking met de ander reizigers het minst positief als het gaat om de veiligheid op de haltes. Van hen geeft 37% een 6 of lager voor de veiligheid op de halte (tegenover 20% bij de busreizigers).

Figuur 3.7 - Beoordeling sociale veiligheid op de instaphaltes (2004)



¹⁵. In deze tabel worden de percentages weergegeven als percentages van de reizigers die een 6 of lager hebben gegeven voor de veiligheid in het voertuig.

Ook met betrekking tot de haltes is aan diegenen die een onvoldoende hebben gegeven voor de sociale veiligheid gevraagd wat daarvan de reden is. Het blijkt dat ook hier vooral rondhangende personen invloed hebben op de sociale onveiligheid op de halte. Verder blijkt dat metro- en regionale treinreizigers als reden ook het gebrek aan toezicht op de halte naar voren brengen als reden ¹⁶.

3.5 Relatie meemaken incidenten en beoordeling sociale onveiligheid

We besluiten de analyses op de gegevens uit de Klantenbarometer met de beoordeling van de sociale veiligheid (tijdens de rit) in relatie tot eventuele ervaringen als ooggetuige of slachtoffer. In tabel 3.8 zijn de gemiddelde rapportcijfers voor de sociale veiligheid in het voertuig weergegeven.

Tabel 3.8 - Rapportcijfer sociale veiligheid voertuig door slachtoffers en ooggetuigen (2004)

	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
	2004	2004	2004	2004
Slachtoffers	7,3	6,4	5,7	7,0
Niet slachtoffers	8,1	7,5	7,1	7,9
Ooggetuigen	7,7	6,9	6,3	7,4
Niet ooggetuigen	8,1	7,6	7,2	7,9
Gemiddeld	8,0	7,4	6,9	7,8

Over het algemeen zien we dat de mensen die het afgelopen jaar geen slachtoffer zijn geweest de sociale veiligheid (in het voertuig) hoger waarderen dan die mensen het afgelopen jaar wel slachtoffer zijn geweest. Ook de ooggetuigen zijn iets minder positief dan de reizigers die geen ooggetuige zijn geweest. Dit geldt zowel voor de busreizigers als de tram-, metro- en regionale treinreizigers. Vooral bij de metroreizigers heeft het al dan niet slachtoffer of ooggetuige zijn van een incident grote invloed op de beleving van de veiligheid.

¹⁶. Zie bijlage 1, tabel 3c.

4. De treinreizigers van NS

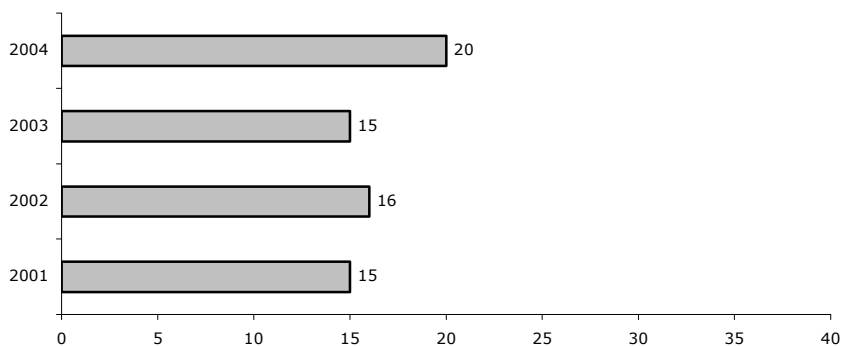
In dit hoofdstuk staan de treinreizigers centraal. Aangetekend dient te worden dat het alleen treinreizigers betreft die met de NS reizen. De treinreizigers zijn apart beschreven van de reizigers met bus, tram, metro en regionale treinreizigers omdat het onderzoek op een andere wijze is uitgevoerd en de gegevens niet geheel vergelijkbaar zijn. Waar mogelijk wordt echter wel een vergelijking gemaakt met de andere openbaar vervoer reizigers. Anders dan in het voorgaande hoofdstuk kunnen er in dit hoofdstuk wel vergelijkingen gemaakt worden met de onderzoeken vanaf 2001, waardoor er zicht komt op de ontwikkelingen. In 2004 zijn in totaal 727 treinreizigers geënquêteerd met de NSR-omnibus (vragen over de objectieve veiligheid) en 56.510 met het Klanttevredenheidsonderzoek (vragen over de subjectieve veiligheid) van de NS. Voordat we nader ingaan veiligheidsgevoelens, de subjectieve veiligheid, staan we eerst stil bij objectieve veiligheid van de treinreizigers.

4.1 Meer slachtoffers/ooggetuigen onder de treinreizigers

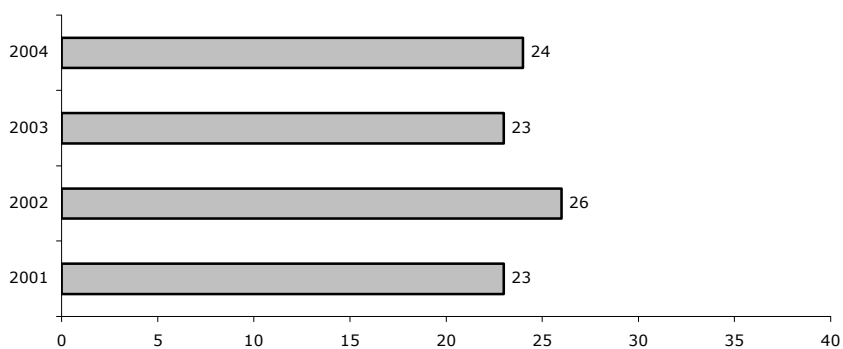
Net als in het onderzoek onder reizigers met bus, tram, metro of regionale trein is bij de treinreizigers NS onderscheid gemaakt tussen reizigers die slachtoffer zijn geworden en zij die alleen ooggetuige zijn geweest. Het percentage treinreizigers dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden van minimaal een incident is fors gestegen ten opzichte van vorig jaar (zie figuren 4.1a t/m 4.1c) ¹⁷. Sinds de vergelijking over de jaren wordt gemaakt voor wat betreft slachtofferschap is het percentage treinreizigers dat aangaf slachtoffer te zijn geweest nog niet zo hoog geweest. Ook het aantal treinreizigers dat ooggetuige is geweest van incidenten is gestegen in vergelijking met 2003, van 23 naar 24 procent.

¹⁷. In het vervoersplan van de NS staan andere cijfers vermeld m.b.t. de veiligheidswaardering en het slachtoffer/ooggetuigenschap. Dit komt omdat het vervoersplan 2005 van NS spreekt over het hoofdrailnet exclusief de contractsectorlijnen. In deze rapportage gaat het om het hoofdrailnet én de contractsectorlijnen.

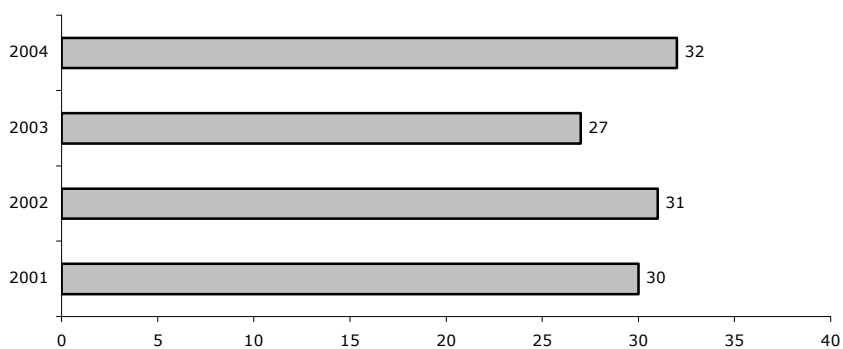
Figuur 4.1a - Percentage slachtoffers van 2001 t/m 2004



Figuur 4.1b - Percentage ooggetuigen van 2001 t/m 2004



Figuur 4.1c - Percentage slachtoffers/ooggetuigen van 2001 t/m 2004



In de meting van 2004 zijn geen vragen over geslacht en leeftijd opgenomen dus wat dat betreft kan geen vergelijking met voorgaande jaren gemaakt worden. Wel kan een vergelijking gemaakt worden wat betreft reisfrequentie.

Tabel 4.1 - Percentage slachtoffers en ooggetuigen van minimaal één incident naar reisfrequentie en jaar

	Reis- frequentie	1 - 5 dagen per jaar	6 - 11 dagen per jaar	1 - 3 dagen per maand	1 - 3 dagen per week	4 x per week of vaker
Slachtoffer						
	2001	7	2	13	16	19
	2002	6	4	20	17	17
	2003	14	3	12	15	20
	2004	10	16	12	18	25
Ooggetuige						
	2001	10	8	24	23	28
	2002	16	9	26	23	31
	2003	14	10	15	28	27
	2004	7	13	16	24	31
Slachtoffer/ooggetuige						
	2001	16	8	31	31	35
	2002	16	11	34	29	35
	2003	20	9	21	29	33
	2004	10	22	23	29	42

Het beeld met betrekking tot de reisfrequentie en slachtofferschap is over de jaren heen niet helemaal eenduidig. Over het algemeen kan wel worden gesteld dat naarmate men vaker met de trein reist, men ook vaker aangeeft slachtoffer of ooggetuige te zijn geweest van incidenten. In 2004 zien we deze trend op bijna alle fronten opgaan behalve bij slachtofferschap. Hier zijn de treinreizigers die 1-3 dagen per maand reizen minder vaak slachtoffer dan treinreizigers die 6 tot 11 dagen per jaar reizen.

4.1.1 Lastigvallen ook bij treinreizigers het vaakst voorkomende incident

Net als bij de andere reizigers uit hoofdstuk 3 is aan de treinreizigers gevraagd van welke incidenten ze de afgelopen twaalf maanden slachtoffer en ooggetuige zijn geweest. Uitgesplitst naar soorten incidenten krijgen we het volgende beeld voor de treinreizigers.

Het incident waarvan de meeste treinreizigers in 2004 zowel slachtoffer (20%) als ooggetuige (23%) van zijn, is lastigvallen. Ook in de drie voorgaande jaren was dit het meest voorkomende incident. In 2004 zijn de treinreizigers vaker slachtoffer geworden van mishandeling, diefstal en lastigvallen dan in 2003, de percentages voor bedreiging en andere incidenten zijn gelijk gebleven. Ze zijn echter minder vaak ooggetuige ge-

weest van mishandeling, bedreiging en diefstal. Van lastigvallen en andere incidenten waren ze even vaak ooggetuige als in 2003.

Tabel 4.2 Percentage slachtoffers en ooggetuigen uitgesplitst naar soorten incidenten in procenten van het totaal aantal geënquêteerde treinreizigers ¹⁸ in 2004

		Mishandeling	Bedreiging	Diefstal	Lastigvallen	Anders
Slachtoffer	2001	0,5	4	3	16	3
	2002	0,3	4	6	18	3
	2003	0,8	3	3	14	3
	2004	1	3	4	20	3
Ooggetuige	2001	3	10	8	25	5
	2002	5	11	9	25	6
	2003	3	9	6	22	5
	2004	2	8	5	23	5

De treinreizigers is ook gevraagd hoe vaak ze de afgelopen twaalf maanden slachtoffer zijn geweest van incidenten. In 2004 is het overgrote deel van de treinreizigers (80%) geen enkele keer slachtoffer van een incident geweest. 12,5% van de treinreizigers is eenmaal slachtoffer geweest van incidenten en 2,9% twee keer. De overige reizigers zijn vaker het slachtoffer geworden. In 2004 zijn meer treinreizigers één keer of vaker het slachtoffer geworden van een incident dan in 2003 (toen 15% en nu 20% slachtoffers).

4.1.2 Incidenten weinig invloed op reisgedrag

Het meemaken van incidenten kan gevolgen hebben voor het reisgedrag. Van degenen die slachtoffer dan wel ooggetuige zijn geweest, heeft 5,7% aangegeven minder gebruik te zijn gaan maken van de trein. Dit is meer dan in 2003 (3%), 2002 (3%) en 2001 (2%).¹⁹

De reizigers is overigens niet gevraagd naar eventuele andere strategieën zoals het mijden van bepaalde routes, tijden of stations.

4.2 Beoordeling sociale veiligheid in de trein iets hoger

Gemiddeld geven de treinreizigers in 2004 een 7 voor de sociale veiligheid in de trein. De mannen zijn met gemiddeld een 7,1 iets positiever dan de vrouwen die de veiligheid in de trein in 2004 met een 6,9 beoordelen. Dit beeld is iets positiever dan in 2003. In dat jaar gaf men een 6,9. Er is sowieso sprake van een stijgende lijn want in 2002 en 2001 lag het reizigersoordeel op een 6,8.

¹⁸. De reizigers kunnen van meerdere incidenten slachtoffer en ooggetuige zijn geweest.

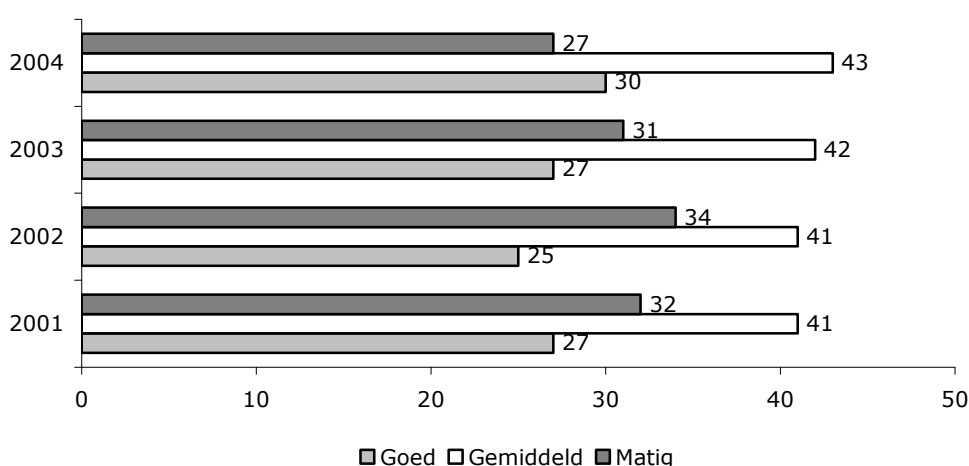
¹⁹. Omdat het slechts kleine aantallen betreft, wordt geen verdere uitsplitsing gemaakt naar achtergrondkenmerken van de treinreizigers.

4.2.1 Merendeel treinreizigers tevreden over sociale veiligheid

Het merendeel van de treinreizigers (73%) is tevreden over de sociale veiligheid in de trein en geeft een gemiddeld of goed, zo is te zien in figuur 4.2.

In vergelijking met 2001, 2002 en 2003 geeft een groter percentage zelfs een 8 of hoger (goed) voor de sociale veiligheid in de trein (30% tegenover 27% in 2003, 25% in 2002 en 27% in 2001). Het percentage dat lager is dan een 7 is gedaald naar 26%.

Figuur 4.2 - Beoordeling sociale veiligheid in de trein (2001 t/m 2004)



Bij de treinreizigers blijken de mannen positiever zijn ten aanzien van de sociale veiligheid in de trein dan de vrouwen ²⁰. Van de mannen beoordeelt in 2004 36% de sociale veiligheid in de trein als goed, tegenover 25% van de vrouwen. Dit beeld was ook in de voorgaande jaren te zien. Mannen zijn sowieso beter te spreken zijn over veiligheid in de trein, zo blijkt.

De jongere treinreizigers (t/m 19 jaar) en de oudere reiziger (ouder dan 60 jaar) zijn in 2004 positiever in hun waardering van de sociale veiligheid in de trein dan de overige reizigers. Dit beeld is vergelijkbaar met dat uit 2003.

Met name de treinreizigers van 60 jaar en ouder zijn in de loop van de vier jaar steeds beter te spreken over de sociale veiligheid in de trein. Opvallend is het hoge percentage treinreizigers van 70 jaar en ouder (37%) dat in 2004 de sociale veiligheid in de trein als goed beoordeeld.

Was het in voorgaande jaren zo dat de frequente treinreizigers (1 tot 3 dagen per maand of vaker) over het geheel genomen de veiligheid in de trein positiever beoordelen dan de minder frequente reizigers (6 tot 11 dagen per jaar of minder), in 2004 zijn er nauwelijks nog verschillen te constateren op dit punt.

²⁰. Zie voor een volledig overzicht bijlage 2, tabel 4a.

Alle type reizigers qua frequentie, dus zowel de frequente reizigers als degenen die slechts 1 tot 5 dagen per jaar met de trein reizen, zijn in 2004 ook iets beter te spreken over de sociale veiligheid in de trein dan in 2003.

Samenvattend kunnen we stellen dat alle reizigers, dus ongeacht leeftijd, geslacht of reisfrequentie, de sociale veiligheid in de trein in 2004 positiever beoordelen dan in 2003.

In tegenstelling tot de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers, is de treinreizigers niet gevraagd naar de redenen waarom ze de sociale veiligheid laag waarderen.

4.3 Treinreizigers positiever over sociale veiligheid stations

In het KTO is tevens aandacht besteed aan het gevoel van veiligheid dat treinreizigers hebben op NS-stations. Er is daarbij een onderscheid gemaakt tussen overdag en 's avonds. Overdag vormt de veiligheid op de stations nauwelijks een probleem, bijna de helft (48%) geeft in 2004 een 8 of hoger voor de veiligheid overdag op het station. De vier jaar overziend, kan worden geconcludeerd dat de treinreizigers in de loop der tijd steeds positiever zijn gaan denken over de veiligheid op de stations. De gemiddelde waarderingscijfers lopen dan ook op van een 7,2 naar een 7,4.

Tabel 4.3 - Beoordeling veiligheid op NS-stations overdag en 's avonds (in procenten).

Rapportcijfer	Overdag				's Avonds			
	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004
Matig (1 t/m 6)	20	21	19	16	60	61	59	54
Gemiddeld (7)	37	37	36	37	24	24	25	27
Goed (8 t/m 10)	43	42	45	48	16	15	16	19
Gemiddeld	7,2	7,2	7,3	7,4	5,9	5,8	6,0	6,1

Dit laat echter onverlet dat de sociale veiligheid op de stations 's avonds een aandachtspunt is en blijft. De situatie is dan wel verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren, maar in 2004 geeft nog steeds meer dan de helft van de treinreizigers (54%) een 6 of lager voor de sociale veiligheid op de treinstations en geeft hiermee aan niet tevreden te zijn. Het gemiddelde waarderingscijfer ligt – zoals te zien in tabel 4.3 – op een 6,1.

5. De decentrale OV-autoriteiten en de sociale veiligheid

In dit hoofdstuk staan de decentrale OV-autoriteiten in Nederland centraal. De sociale veiligheid van de bus,-tram, metro- en regionale treinreizigers wordt nader bekeken, uitgesplitst naar de verschillende decentrale OV-autoriteiten. Hierbij wordt wederom een onderscheid gemaakt tussen de subjectieve en objectieve veiligheid ²¹. Alvorens nader in te gaan op de resultaten staan we eerst even stil bij de decentrale OV-autoriteiten.

5.1 De decentrale OV-autoriteiten

Ten tijde van de vierde Klantenbarometer waren er in Nederland in totaal 19 decentrale OV-autoriteiten die gezamenlijk 79 concessies hebben uitgegeven voor openbaar vervoer. ²²

Er kan een onderverdeling worden gemaakt naar provincies en kaderwetgebieden. Bij de provincies gaat het om Drenthe, Groningen, Flevoland, Friesland, Gelderland, Limburg, Noord-Brabant, Noord-Holland, Overijssel, Utrecht, Zeeland en Zuid-Holland. Tot de kaderwetgebieden worden gerekend BRU, Haaglanden, KAN, het ROA, SRE, SRR en Twente. Naast deze OV-autoriteiten hebben we nog de vreemde eend in de bijt, namelijk de Interliner 315 (deze rijdt door 3 OV-autoriteiten).

Het aantal concessies verschilt per decentrale OV-autoriteit, zo heeft de Provincie Limburg bijvoorbeeld drie concessies en de ROA zes. De in totaal 79 concessies zijn, voor dit onderzoek, verdeeld over 78 verschillende onderzoeksgebieden. Het merendeel van de concessies betreft het busvervoer in Nederland. Acht decentrale OV-autoriteiten hebben daarnaast nog andere concessies aan te besteden. ROA en SRR naast de bus, zowel een concessie voor de tram als de metro en de BRU en Haaglanden naast de bus beide een concessie voor de tram. De Provincies Groningen, Friesland, Gelderland en de Regio Twente hebben naast de bus ook een concessie voor de regionale trein.

5.2 Sociale veiligheid per decentrale OV-autoriteit

Zoals reeds aangegeven, wordt in dit hoofdstuk gekeken naar de beoordeling van de sociale veiligheid per decentrale OV-autoriteit. Voor de overzichtelijkheid wordt hier alleen uitgegaan van het percentage slachtoffers en/of ooggetuigen voor de objectieve veiligheid en de gemiddelde rapportcijfers (geen verdere onderverdeling gemaakt in de categorieën matig, gemiddeld en goed) voor de subjectieve veiligheid.

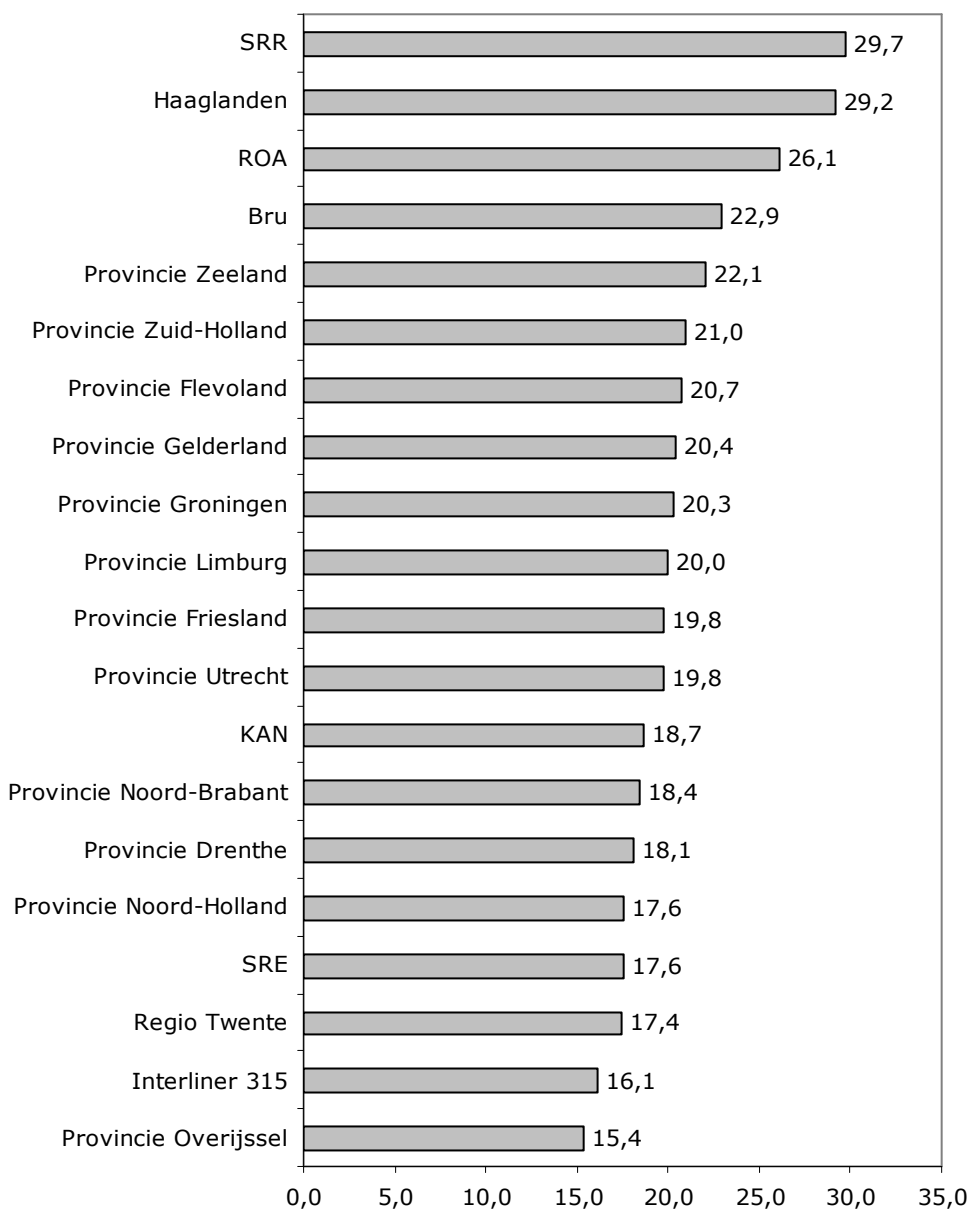
²¹. Per decentrale OV-autoriteit is ook separaat een factsheet beschikbaar die nader ingaat op een aantal achtergrondkenmerken van de slachtoffers van incidenten in het openbaar vervoer.

²². Per 1 januari 2004 zijn er 19 decentrale OV-autoriteiten in Nederland en hebben de zogenoemde VOC-steden geen aparte status meer.

5.2.1 Objectieve veiligheid

Als de verschillende decentrale OV-autoriteiten onderling met elkaar vergeleken worden, zijn er grote verschillen. Een relatief hoog percentage slachtoffers en/of ooggetuigen zien we bijvoorbeeld bij de decentrale OV-autoriteiten SRR (29,7%), Haaglanden (29,2%) en het ROA (26,1%). De decentrale OV-autoriteit Overijssel heeft een relatief laag percentage slachtoffers en/of ooggetuigen (15,4%).

Figuur 5.1 Percentage slachtoffers en/of ooggetuigen per decentrale OV-autoriteit 2004



Als er een uitsplitsing gemaakt wordt naar percentages slachtoffer en/of ooggetuigen per vervoersmodaliteit ²³ blijkt dat de tram bij de decentrale OV-autoriteiten SRR (37,2%), Haaglanden (34,2%), het ROA (29,5) en BRU (26,5%) hoog scoort. Een relatief laag percentage slachtoffers en/of ooggetuigen zien we bij de busreizigers in de decentrale OV-autoriteiten Provincie Overijssel (15,4%) en de Interliner 315 (16,1%). Het laagste percentage zien we bij de treinreizigers in de Regio Twente (12,9%).

Met betrekking tot de cijfers over de objectieve veiligheid van de reizigers die zijn uitgesplitst naar decentrale OV-autoriteiten, dient een aantekening te worden gemaakt. De cijfers over objectieve veiligheid (slachtoffer- en ooggetuigenschap) hebben namelijk betrekking op respectievelijk de bus, tram, metro of regionale trein in heel Nederland. Dit houdt in dat de reizigers die aangeven slachtoffer of ooggetuige te zijn geweest van incidenten niet per definitie op de route waar ze geënquêteerd zijn slachtoffer of ooggetuige zijn geworden. Dit kan ook elders in het gebied dat onder de betreffende decentrale OV-autoriteit valt, of zelfs elders in Nederland, zijn gebeurd.

Specifieke informatie betreffende de locatie van incidenten is alleen beschikbaar voor het laatste incident waarvan reizigers slachtoffer zijn geweest. Gevraagd is of het zich op deze route heeft afgespeeld of elders in Nederland (hetgeen overigens nog wel in het gebied dat onder de decentrale OV-autoriteit valt, geweest kan zijn). De antwoordcategorie 'elders in de regio' die in 2003 was toegevoegd is in 2004 uit de vragenlijst weggelaten.

Een separate analyse heeft laten zien dat het laatste incident representatief is voor alle incidenten die de reizigers hebben meegemaakt in de afgelopen 12 maanden. Derhalve biedt dit laatste incident een betrouwbare indicatie voor waar de reizigers slachtoffer zijn geworden. Gemiddeld blijkt ongeveer 50% van de laatste incidenten waarvan de reizigers in bus, tram, metro of regionale trein slachtoffer zijn geworden, zich te hebben afgespeeld op de route die ze net hebben afgelegd.

Uit de analyse ²⁴ blijkt dat – als het gaat om de locatie van het meegemaakte laatste incident – er grote verschillen zijn tussen de decentrale OV-autoriteiten. Zo maken reizigers uit de Provincie Zuid-Holland veel minder incidenten mee op hun eigen route (34%) dan elders (66%). Terwijl deze percentages voor reizigers uit SRR net andersom liggen.

5.2.2 Subjectieve veiligheid

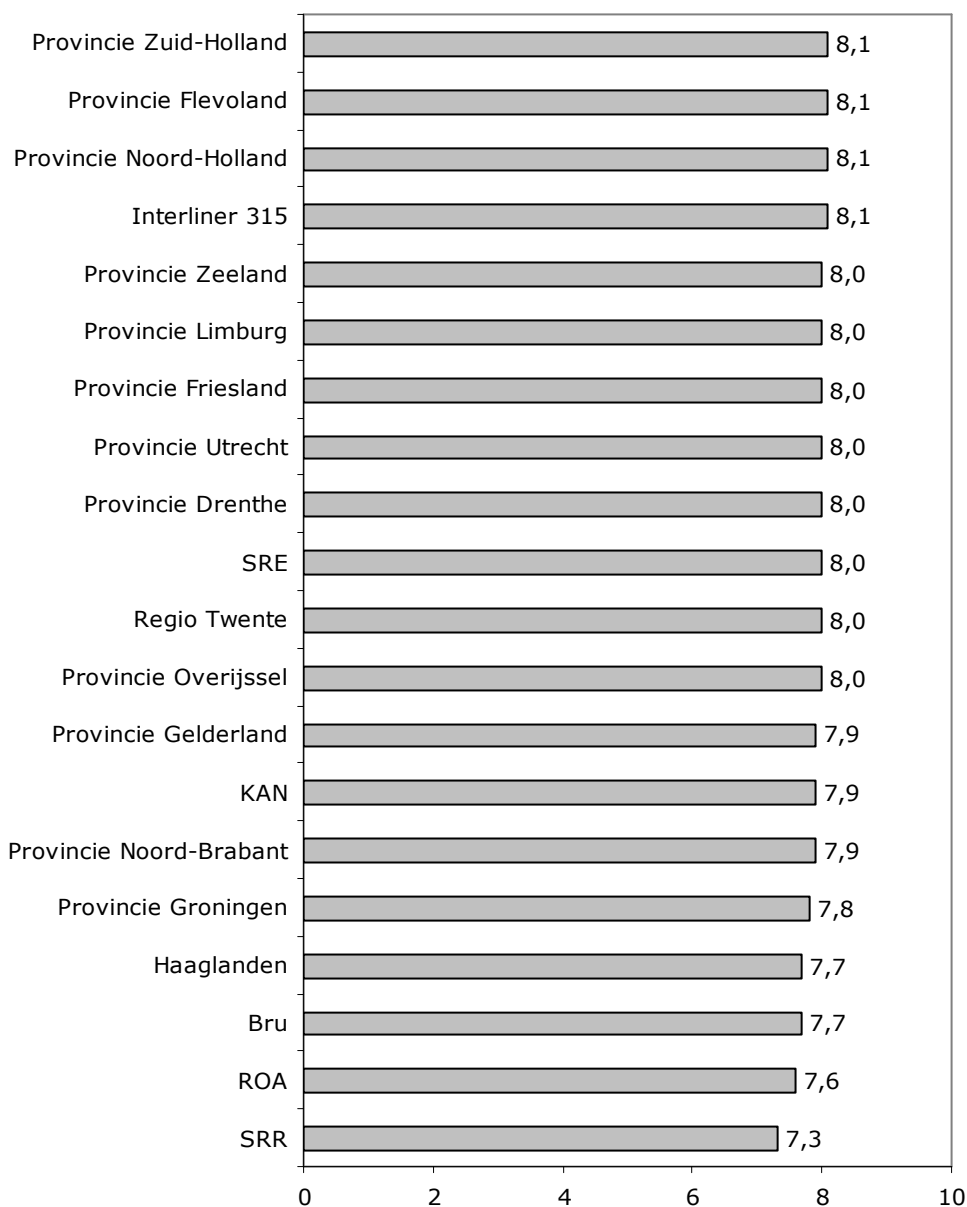
In hoofdstuk 3 is aangegeven dat het gemiddelde rapportcijfer voor de sociale veiligheid in 2004 (uitgaande van de rit) voor de bus een 8,0 is, voor de tram een 7,4, voor de metro een 6,9 en voor de regionale trein een 7,8. Beschouwen we de rapportcijfers

²³. Zie bijlage 3, tabel 5b.

²⁴. Zie bijlage 3 tabel 5c.

voor de OV-autoriteiten afzonderlijk ²⁵ dan blijken er verschillen in waardering te zijn die uiteenlopen van een 7.3 tot een 8.1 (zie figuur 5.2).

Figuur 5.2 - Gemiddeld rapportcijfer sociale veiligheid in het voertuig per decentrale OV-autoriteit in 2004



²⁵ De vragen over de subjectieve veiligheid hebben, in tegenstelling tot de vragen over de objectieve veiligheid, alleen betrekking op de zojuist door de reizigers afgelegde route.

Een relatief hoog cijfer voor de sociale veiligheid in het voertuig geven de reizigers in de decentrale OV-autoriteiten Provincie Flevoland, Provincie Noord-Holland, Provincie Zuid-Holland en de Interliner 315. Deze decentrale OV-autoriteiten krijgen allen een 8,1. Relatief laag scoren in 2004 de OV-autoriteiten SRR (met een altijd nog ruime voldoende 7,3) en het ROA (7,6).

De waarderingscijfers voor de sociale veiligheid (in het voertuig) lopen in 2004 niet ver uiteen. Een uitschieter naar beneden zoals in 2001 (Provincie Utrecht met een 5,9) komen we niet tegen. Vanwege eerder genoemde reden kunnen we hier geen vergelijking maken tussen scores van de decentrale OV-autoriteiten in de verschillende jaren. De sociale veiligheid op de haltes wordt gemiddeld iets lager beoordeeld door de reizigers dan die in het voertuig. Ook hier overigens relatief hoge gemiddeld rapportcijfers variërend van 7,3 tot 7,7 ²⁶.

5.3 Invloed op reisgedrag

Voor de decentrale OV-autoriteiten afzonderlijk is tot slot eveneens gekeken naar het percentage reizigers dat aangeeft door incidenten minder van het openbaar vervoer gebruik te zijn gaan maken (zie tabel 5.1). De hoogste percentages treffen we aan bij de decentrale OV-autoriteiten SRR, waar 27% aangeeft minder gebruik te maken van het openbaar vervoer door het meemaken van incidenten, én de Provincie Groningen (21%) de Provincie Limburg (19%) en Haaglanden (19%). De Provincie Zeeland heeft het laagste percentage namelijk 10%. Wel dient hierbij rekening te worden gehouden dat het soms om kleine absolute aantallen gaat (bij Interliner 315 betreft het slechts 19 reizigers en bij Regio Twente 27) en dat de percentages soms vertekenend kunnen werken.

Tabel 5.1 Aantal en percentage reizigers onder de slachtoffers dat aangeeft door incidenten minder gebruik van OV te zijn gaan maken (2004)

OV-autoriteit	Minder gebruik openbaar vervoer		OV-autoriteit	Minder gebruik openbaar vervoer	
	N	%		N	%
Provincie Zeeland	47	10	Provincie Noord-Brabant	95	14
Regio Twente	27	11	Provincie Flevoland	96	16
Interliner 315	19	11	Provincie Noord-Holland	96	16
Provincie Friesland	153	12	KAN	82	17
Provincie Overijssel	70	12	Provincie Zuid-Holland	170	17
BRU	165	13	ROA	370	18
Provincie Gelderland	229	13	Provincie Limburg	73	19
SRE	66	13	Haaglanden	253	19
Provincie Utrecht	97	13	Provincie Groningen	147	21
Provincie Drenthe	56	14	SRR	531	27

²⁶. Zie bijlage 3, tabel 5d.

Summary and conclusions

In 2004 the issue of social safety on public transport continued to be high on the social, political and policy agenda. It remains a constant concern for all parties involved in public transport such as government, Public Transport Authorities and public transport companies. The so-called *Social Safety on Public Transport Plan of Attack* (Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer), which was launched at the end of 2002, was put into effect in 2003. The majority of the proposed measures, intended to enhance social safety, have been implemented. The PT chipcard (OV-chipcard) for electronic access and CAS, a controlled-access system (BTS in Dutch) will be implemented in the next few years.

This report is an account of the analysis of three annual studies of social safety on public transport. The first study is a detailed survey of bus, tram, underground and regional train passengers which was conducted on the authority of the Traffic and Transport Knowledge Platform (Kennisplatform Verkeer en Vervoer / KpVV; Customer Barometer). The second study is a survey of train passengers carried out by Dutch Railways Travellers (NS Reizigers; NSR Omnibus) and it contains questions about objective safety. The third study is the Customer Satisfaction Survey (Klanttevredenheidsonderzoek/ KTO), conducted by the Dutch Railways (NS). This latter survey contains questions about subjective safety.

In the 2004 Customer Barometer some improvements were introduced with respect to the way the questionnaire was administered, and its content and length. These changes have consequences for the comparability of the 2004 version with the previous versions of the Customer Barometer; it is impossible to make any longitudinal comparisons. This chapter presents the most important conclusions. They are based on the analyses, performed by Beke Consultancy and Research Group, of the outcomes in the aforementioned studies.

♦ Bus, tram, underground and regional train passengers

This section focuses on the results from the Customer Barometer for which well over 85,000 bus, tram, underground, and regional train passengers were interviewed.

Victims in bus, tram, underground and regional trains

In 2004 7.4% of bus, tram, underground and regional train passengers fell victim to one or more incidents. It should be noted that passengers had not necessarily become a victim in the same mode of transport as the one in which they were later interviewed. The percentage of victims was highest on the underground and on the tram, namely 11%.

Susceptible to victimization: women and young passengers

Looking at passenger characteristics, it is striking that in all transport modes the percentage of female victims was slightly higher than that of male victims. The difference between the sexes among bus and underground passengers is very small, however. When we take into account age, it turns out that the youngest passengers (aged 12 to 15) run the highest risk of falling victim to one or more incidents in all transport modes. They are followed by passengers aged 16 to 29, and passengers between 30 and 59 come next. Travellers aged 60 and over were least likely to fall victim. Of all travellers young tram passengers were victimized most frequently (20.1%).

Majority of travellers one-time victims

The analysis shows that for the majority of travellers that fell victim in the previous year it was a one-time experience. The percentages vary from 53% of underground passengers to more than 65% of regional train passengers. When we take a look at the passengers that were victimized once or twice, it turns out that at least 80% of all victims belong to this category. Fortunately, multiple victimization (more than twice) within one year is a very rare phenomenon among passengers.

Most passengers victim of harassment

Most passengers fall victim to harassment, followed by threat. Assault and theft occur less often. This goes for bus, tram, underground and regional train passengers. The chance of becoming a victim is less high for bus and regional train passengers than it is for tram and underground passengers.

Eyewitnesses: mostly young males on the underground

In 2004 17.8% of travellers witnessed incidents on public transport. It appears that underground passengers were most often witness of incidents on public transport and bus passengers least often. The percentages were 29% and 16% respectively.

In general it turns out that women witness incidents less frequently than men. And older travellers (aged 60 and over), in general, witness incidents less often than younger travellers. It does not matter whether they travel by bus, tram, underground or regional train. As expected, frequent travellers (more than five times in the preceding week) turn out to have witnessed incidents more often than travellers who take the bus, tram or underground only sporadically. This goes for all four modes of transport.

Underground and tram passengers most frequently victim and/or eyewitness of incidents

Not quite unexpectedly the percentage of travellers that falls victim to and/or witnesses something shows a picture that is similar to that of victims or eyewitnesses

taken separately. Again, the percentages of victims and/or eyewitnesses of an incident were highest on underground and on tram (33% and 32% respectively) and lowest in regional train and on bus (22% and 19% respectively).

The difference between men and women is virtually non-existent regarding the percentage of victims and/or eyewitnesses. Younger travellers (aged 29 and under), however, are on average slightly more often victim and/or eyewitness than older travellers (aged 30 and over). Furthermore, especially travellers who made use of public transport more than five times in the previous week, were more often victim and/or eyewitness than passengers who travelled less frequently. This pattern applies to bus, tram, train and underground passengers.

Avoiding behaviour highest among underground passengers

Respondents were also asked whether they had made less frequent use of public transport due to feelings of unsafety, or having experienced incidents themselves (as victim and/or eyewitness). Among underground passengers the percentage (13%) of passengers that indicated they had indeed used the underground less frequently as a result of negative experiences is highest. This kind of reaction may in part be explained by the fact that they had fallen victim more frequently than the other passengers.

Furthermore, more women than men had used public transport less frequently after having witnessed and/or been a victim of one or more incidents.

The more frequently people travel, the less frequently they have incidents affect their travelling behaviour, that is, they are not inclined to avoid public transport.

The results indicate, however, that the number of times that someone has been a victim and/or eyewitness does affect their travelling behaviour. It applies to the users of all four modes of public transport: people who have been victim and/or eyewitness more than once or twice report more often that they have made less use of public transport since then.

Good marks for social safety

Travellers were positive about social safety on public transport. This is clear from the fact that they rated social safety during the ride with 7.9 and social safety in general with 7.5. Bus passengers rated social safety most favourably (8.8 during the ride and 7.7 in general). Underground passengers were least positive about social safety on public transport; they rated the underground ride with 6.9 and social safety in general with 6.5.

When we take a closer look at these ratings, it turns out that male bus, tram or underground passengers rated social safety somewhat higher than female passengers. A higher percentage of women rated social safety rather poorly.

When we divide travellers into different age groups, it is striking that younger travellers in particular (aged 15 and under) were less happy with social safety than older travellers. Among the former group a relatively large subgroup rated safety rather poorly. Older travellers were most satisfied with social safety. Finally, a relatively large part of frequent travellers rated social safety as good, notwithstanding the fact that they appear to be victim and/or eyewitness relatively more often.

Major causes: hanging around, overcrowding and lack of surveillance

People hanging around was an important reason for tram and underground passengers to rate social safety as poor. For bus passengers overcrowded buses were the main reason and for regional train passengers it was the lack of surveillance on the trains.

Bus passengers rate safety at stops highest

Bus passengers in particular were rather positive about safety at stops. Well over 80% rated it with 7 or higher (7.7 on average). Compared to the other passengers, underground passengers were least positive about safety at stops or stations. 37% of them rated social safety at stops/stations with 6 or less (6.8 on average), compared to 20% of bus passengers. Tram and regional train passengers' average ratings for stops and stations were 7.2. and 7.3 respectively.

Experiencing incidents affects evaluation of social safety

The analysis shows that in general people who had not been victimized in the previous year evaluated social safety on the bus, tram, underground or train more positively than people who had been a victim in the previous year. Eyewitnesses, too, were slightly less positive in this respect than travellers who had not witnessed incidents. This applies to bus, tram, underground and regional train passengers. Experiencing incidents on the underground is the biggest negative influence where rating social safety is concerned.

♦ Train passengers Dutch Railways

This section focuses on the outcomes of the Dutch Railways Travellers Omnibus (NSR Omnibus) and the Dutch Railways Customer Satisfaction Survey. For the Omnibus survey 727 passengers were interviewed and 56,510 respondents participated in the Customer Satisfaction Survey. In contrast with the other traveller groups we are now able to paint a picture of the developments over the years for train passengers.

Slightly more victims and eyewitnesses among train passengers

The percentage of train passengers that fell victim to incidents in the previous twelve months (20%) has risen compared to the year before (15%). In 2004 the percentage of victims was the highest percentage of the past four years. The percentage of eye-

witnesses also rose from 23% in 2003 to 24% in 2004. Only in 2002 this percentage was higher, namely 26%. Finally, the percentage of victims and/or eyewitnesses rose from 27% in 2003 to 32% in 2004.

Harassment continues to be most frequent incident

In 2004 harassment was the kind of incident that train passengers reported most frequently to have been both a victim and an eyewitness of. In the three preceding years this had also been the most frequently reported incident. Compared to 2003, the year 2004 saw an increase in victims of assault, theft and harassment. Train passengers, however, less often witnessed assault, threat and theft in 2004 than in 2003.

Incidents sometimes affect train passengers' travelling behaviour

Experiencing incidents also turns out to have some consequences for people's travelling behaviour. In 2004 5.7% of train passengers who had been a victim and/or eyewitness reported to have travelled by train less often. This percentage was higher than in 2003 (3%), 2002 (3%) and 2001 (2%).

Ratings social safety on trains slightly higher

In 2004 train passengers rated social safety on trains with an average 7. Men were on average somewhat more positive than women on this point: 7.1 versus 6.9. This is a positive development, since train passengers rated social safety on trains with 6.6 (2001), 6.8 (2002) and 6.9 (2003).

Travellers more positive about social safety at train stations

Social safety at train stations was hardly seen as a problem during the daytime; in 2004 almost half of the respondents (48%) rated it with 8 or higher while the average rating was 7.4. During the four years under study, train passengers have become increasingly more positive about social safety at train stations. In 2004 85% rated social safety at train stations during the day with 7 or higher (satisfactory or good).

Social safety during the evening/night demands more attention

More attention needs to be paid to social safety at train stations during the evening/night. Although the situation has improved compared to the previous years, in 2004 more than half of the train passengers (54%) rated social safety at train stations during the evening/night with 6 or less, indicating they were not satisfied. The average score was 6.1 in 2004.

♦ Decentralized PT Authorities

When the fourth Customer Barometer survey was held there were a total of 19 decentralized PT Authorities in the Netherlands. Together they granted 79 public transport concessions. In this final section a number of outlines are sketched regarding objective and subjective unsafety in these decentralized PT Authorities.

Objective safety: substantial differences within the country and with respect to the different modes of transport

A comparison of the decentralized PT Authorities in terms of experiencing incidents shows large differences. Some decentralized PT Authorities turned out to have a relatively high percentage of victims and/or eyewitnesses of incidents (30%), whereas other decentralized PT Authorities experienced a relatively low percentage of victims and/or eyewitnesses of incidents (15%). Obviously, there were some differences with respect to the different modes of transport and the analysis shows that the percentages of victims and/or eyewitnesses on trams were highest in a number of decentralized PT Authorities (a maximum of 37.2%). On a national level the lowest percentage of victims and/or eyewitnesses could be found in regional trains (the lowest percentage is 12.9%).

Half of the incidents take place on most recent ride

The results show that on average approximately 50% of the most recently experienced incidents on buses, trams, underground or regional trains had occurred on the route where travellers were interviewed or the route they had just travelled.

Differences between decentralized PT Authorities with regard to location of incidents

Among the 19 decentralized PT Authorities there were differences in the location where travellers had experienced incidents. In some decentralized PT Authorities travellers experienced most incidents on their usual route, whereas in other decentralized PT Authorities more incidents took place elsewhere.

Subjective safety

In eleven decentralized PT Authorities travellers rated social safety well over 8; in seven ratings varied between 7.5 and 7.9 and in one authority ratings were under 7.5. The stops and stations were also appreciated by travellers, since ratings varied from 7.3 to 7.7.

Influence on travelling behaviour

Finally, for each decentralized PT Authority separately an analysis was made of the percentage of travellers reporting to have used public transport less frequently because of incidents. In two decentralized PT Authorities more than 20% (21% and 27% respectively) of the victims reported to have used public transport less frequently because they had experienced incidents. As for the remaining decentralized PT Authorities, ratings varied from 10 to 20%.

BIJLAGEN

Bijlage 1 - Tabellen hoofdstuk 3

Tabel 3a - Beoordeling sociale veiligheid deze rit naar leeftijd en geslacht (in procenten) in 2004

		Man	Vrouw	12 t/m 15 jaar	16 t/m 29 jaar	30 t/m 59 jaar	60 jaar en ouder
Busreizigers	Matig	10,4	13,5	17,1	12,4	11,0	8,4
	Gemiddeld	18,6	22,1	18,9	21,6	19,9	13,6
	Goed	71,0	64,4	64,0	66,0	69,1	78,0
Tramreizigers	Matig	21,2	27,3	26,5	26,3	22,9	17,4
	Gemiddeld	24,0	26,2	20,3	25,1	26,7	19,5
	Goed	54,8	46,5	53,2	48,6	50,4	63,1
Metroreizigers	Matig	29,8	41,0	38,9	34,5	37,7	26,3
	Gemiddeld	25,9	23,5	15,3	25,9	23,8	21,7
	Goed	44,3	35,5	45,8	39,6	38,5	52,0
Treinreizigers - Regionaal	Matig	11,3	16,2	20,5	14,4	11,8	7,3
	Gemiddeld	20,7	25,2	18,1	23,6	23,3	18,3
	Goed	68,0	58,6	61,4	62,0	64,9	74,4

Tabel 3b - Beoordeling sociale veiligheid deze rit naar reisfrequentie (in procenten) in 2004

Reisfrequentie		1 x afge- lopen week	2 x afge- lopen week	3 x afgelo- pen week	4 x afge- lopen week	5 x afge- lopen week	> 5 x afge- lopen week
Busreizigers	Matig	11,2	11,9	12,0	11,9	12,0	14,1
	Gemiddeld	19,5	19,9	22,0	22,5	21,1	19,8
	Goed	69,5	68,2	66,0	65,6	66,8	66,1
Tramreizigers	Matig	24,7	24,3	25,6	23,3	23,4	25,8
	Gemiddeld	26,8	27,6	27,0	25,4	24,9	21,8
	Goed	48,5	48,0	46,4	51,3	51,7	52,4
Metroreizigers	Matig	35,5	36,9	37,0	32,2	34,2	35,9
	Gemiddeld	24,9	28,6	24,7	26,6	27,9	20,8
	Goed	39,6	34,5	38,3	41,2	37,9	43,3
Treinreizigers - regionaal	Matig	11,8	13,3	11,4	12,7	14,8	20,1
	Gemiddeld	20,9	24,5	25,2	25,5	22,6	21,9
	Goed	67,3	62,2	63,4	61,7	62,6	57,9

Tabel 3c – Reden lage waardering sociale veiligheid instaphaltes (in procenten) in 2004

Redenen	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers regionaal
	2004	2004	2004	2004
Te druk	9,7	9,5	9,5	6,3
Te rustig	15,1	10,7	10,5	12,6
Gebrek aan toezicht	16,5	16,0	25,8	30,1
Rondhangen personen	30,2	39,0	41,0	40,6
Slecht verlicht	12,9	7,9	3,3	6,6
Vandalisme	8,6	11,3	11,0	9,1
Agressie	8,7	13,7	12,8	10,3
Anders	10,3	8,2	7,8	7,5

Bijlage 2 Tabellen hoofdstuk 4

Tabel 4a - Beoordeling sociale veiligheid door treinreizigers (in procenten)

Achtergrond kenmerken	Matig(1 t/m 6)				Gemiddeld (7)				Goed (8 t/m 10)			
	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004
Man	29	31	27	24	40	40	41	41	31	29	32	36
Vrouw	35	37	33	30	42	42	44	45	23	21	23	25
Totaal	32	34	31	27	41	41	42	43	27	25	27	30
Leeftijd												
t/m 19 jaar	32	34	31	27	39	38	39	39	29	28	30	34
20 t/m 29 jaar	32	34	31	27	41	41	42	43	27	24	26	30
30 t/m 39 jaar	33	35	32	27	43	42	43	44	24	23	25	28
40 t/m 49 jaar	31	35	29	26	44	43	45	46	25	22	26	27
50 t/m 59 jaar	33	36	31	26	42	41	42	46	25	23	27	28
60 t/m 69 jaar	28	30	27	24	41	42	42	43	31	28	31	33
70 jaar en ouder	26	27	24	20	38	38	39	42	36	35	37	37
	Matig(1 t/m 6)				Gemiddeld (7)				Goed (8 t/m 10)			
Reisfrequentie	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004
1 - 5 dagen per jaar	28	32	28	22	43	42	43	45	28	26	29	32
6 - 11 dagen per jaar	27	30	27	24	43	43	45	45	30	26	28	31
1 - 3 dagen per maand	29	30	27	24	40	42	42	44	30	28	31	32
1 - 3 dagen per week	30	32	29	25	41	41	42	43	28	27	29	32
4 x per week of vaker	34	37	33	29	41	40	42	42	25	22	25	29

Tabel 4b - Beoordeling sociale veiligheid NS-stations overdag uitgesplitst naar achtergrond kenmerken (in procenten)

		Man	Vrouw	12 t/m 15 jaar ²⁷	16 t/m 29 jaar	30 t/m 59 jaar	60 jaar en ouder
2001	Matig	19	21	21	19	20	17
	Gemiddeld	36	38	32	36	39	34
	Goed	45	41	47	44	40	49
2002	Matig	20	21	23	20	21	20
	Gemiddeld	36	38	31	36	38	35
	Goed	44	41	46	43	41	45
2003	Matig	18	19	25	18	19	16
	Gemiddeld	35	38	28	36	38	35
	Goed	47	43	47	46	43	48
2004	Matig	15	16	21	15	16	14
	Gemiddeld	35	38	26	36	38	36
	Goed	50	46	53	49	46	50

²⁷. In de onderzoeksgroep zitten alleen 15 jarigen.

Tabel 4c - Beoordeling sociale veiligheid NS-stations overdag uitgesplitst naar reisfrequentie (in procenten)

		< 1x per jaar	1 – 5 dagen per jaar	6 – 11 dagen per jaar	1 – 3 dagen per maand	1 – 3 dagen per week	4x per week of vaker
2001	Matig	33	22	20	19	18	20
	Gemiddeld	33	40	37	36	37	37
	Goed	34	37	43	45	45	42
2002	Matig	28	25	21	21	19	21
	Gemiddeld	31	38	37	35	35	37
	Goed	40	37	42	44	45	41
2003	Matig	30	21	19	18	18	19
	Gemiddeld	32	40	37	36	34	37
	Goed	38	40	44	46	48	44
2004	Matig	24	19	17	15	14	16
	Gemiddeld	39	39	38	36	35	37
	Goed	37	42	45	49	51	47

Tabel 4d - Beoordeling sociale veiligheid NS-stations 's avonds uitgesplitst naar achtergrond kenmerken (in procenten)

		Man	Vrouw	12 t/m 15 jaar	16 t/m 29 jaar	30 t/m 59 jaar	60 jaar en ouder
2001	Matig	53	65	63	59	60	60
	Gemiddeld	27	22	19	25	25	22
	Goed	20	12	19	16	15	18
2002	Matig	55	67	62	60	62	63
	Gemiddeld	26	22	19	24	25	22
	Goed	19	11	19	16	13	15
2003	Matig	52	66	61	59	60	59
	Gemiddeld	27	23	21	24	25	24
	Goed	21	12	17	17	15	16
2004	Matig	46	61	61	54	54	56
	Gemiddeld	29	25	19	26	28	26
	Goed	24	14	19	20	17	18

Tabel 4e - Beoordeling sociale veiligheid NS-stations 's avonds uitgesplitst naar reisfrequentie (in procenten)

		< 1x per jaar	1 – 5 dagen per jaar	6 – 11 dagen per jaar	1 – 3 dagen per maand	1 – 3 dagen per week	4x per week of vaker
2001	Matig	74	67	62	59	58	60
	Gemiddeld	14	21	23	23	25	25
	Goed	13	12	15	17	17	15
2002	Matig	58	68	63	61	59	61
	Gemiddeld	22	21	23	23	25	24
	Goed	19	11	14	16	16	14
2003	Matig	66	66	63	60	57	59
	Gemiddeld	20	22	24	24	25	25
	Goed	14	11	13	16	18	16
2004	Matig	60	60	58	54	52	54
	Gemiddeld	25	26	25	27	27	27
	Goed	15	14	16	19	21	19

Bijlage 3 Tabellen hoofdstuk 5

Tabel 5a – Slachtoffers en ooggetuigen per decentrale OV-autoriteit in percentages in 2004

OV-autoriteit	Percentage slachtoffers	Percentage ooggetuigen
BRU	6,9	19,6
Provincie Drenthe	6,9	13,9
Provincie Groningen	6,5	16,9
Provincie Flevoland	7,3	16,7
Provincie Friesland	6,1	16,4
Provincie Gelderland	7,1	16,5
KAN	6,1	15,5
Provincie Limburg	6,4	16,7
Provincie Noord-Brabant	6,2	14,6
Provincie Noord-Holland	7,0	14,2
Provincie Overijssel	5,8	11,8
Regio Twente	7,0	13,1
ROA	8,0	22,4
SRE	6,0	14,2
Haaglanden	9,8	24,5
SRR	11,3	24,8
Provincie Utrecht	6,8	16,4
Provincie Zeeland	8,3	18,3
Provincie Zuid-Holland	7,4	16,9
Interliner 315	5,3	13,6

Tabel 5b – Slachtoffers en/of ooggetuigen per vervoersmodaliteit en decentrale OV-autoriteit in 2004 (in percentages)

OV-autoriteit	Trein	Metro	Tram	Bus
BRU	-	-	26,5	20,0
Provincie Drenthe	-	-	-	18,1
Provincie Groningen	22,2	-	-	18,1
Provincie Flevoland	-	-	-	20,7
Provincie Friesland	22,4	-	-	17,7
Provincie Gelderland	21,1	-	-	19,5
KAN	-	-	-	18,7
Provincie Limburg	-	-	-	20,0
Provincie Noord-Brabant	-	-	-	18,4
Provincie Noord-Holland	-	-	-	17,6
Provincie Overijssel	-	-	-	15,4
Regio Twente	12,9	-	-	18,5
ROA	-	31,1	29,5	22,3
SRE	-	-	-	17,6
Haaglanden	-	-	34,2	24,2
SRR	-	35,9	37,2	20,9
Provincie Utrecht	-	-	-	19,8
Provincie Zeeland	-	-	-	22,1
Provincie Zuid-Holland	-	-	-	21,0
Interliner 315	-	-	-	16,1

Tabel 5c – Locatie laatste incident per decentrale OV-autoriteit in 2004 (in procenten) ²⁸

OV-autoriteit	Locatie laatste delict	
	Deze route	Elders
BRU	52	48
Provincie Drenthe	52	48
Provincie Groningen	61	39
Provincie Flevoland	46	54
Provincie Friesland	52	48
Provincie Gelderland	51	49
KAN	50	50
Provincie Limburg	49	51
Provincie Noord-Brabant	56	44
Provincie Noord-Holland	39	61
Provincie Overijssel	50	50
Regio Twente	49	51
ROA	51	49
SRE	53	47
Haaglanden	43	57
SRR	62	38
Provincie Utrecht	43	57
Provincie Zeeland	54	46
Provincie Zuid-Holland	34	66
Interliner 315	35	65

Tabel 5d – Beoordeling sociale veiligheid (rapportcijfer) op de halte per decentrale OV-
autoriteit in 2004

OV-autoriteit	Gemiddeld cijfer haltes
BRU	7,3
Provincie Drenthe	7,7
Provincie Groningen	7,5
Provincie Flevoland	7,6
Provincie Friesland	7,5
Provincie Gelderland	7,5
KAN	7,6
Provincie Limburg	7,7
Provincie Noord-Brabant	7,6
Provincie Noord-Holland	7,7
Provincie Overijssel	7,7
Regio Twente	7,7
ROA	7,4
SRE	7,7
Haaglanden	7,5
SRR	7,1
Provincie Utrecht	7,7
Provincie Zeeland	7,7
Provincie Zuid-Holland	7,6
Interliner 315	7,5

²⁸. De absolute aantallen zijn in sommige gevallen klein en percentages kunnen vertekenend werken.

