



Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

# Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer

2009

Projectnummer 9258

In opdracht van DIVV en de Bestuursdienst

Nienke Laan MSc.

drs. Josca Boers

Oudezijds Voorburgwal 300

1012 GL Amsterdam

Telefoon 020 251 0308

[n.laan@os.amsterdam.nl](mailto:n.laan@os.amsterdam.nl)

Postbus 658

1000 AR Amsterdam

Fax 020 251 0444

[www.os.amsterdam.nl](http://www.os.amsterdam.nl)

Amsterdam, maart 2010







# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Onderzoeksopzet	10
1.2 Leeswijzer	10
<b>1 Gebruik van openbaar vervoer</b>	<b>11</b>
1.1 Frequente reizigers in het ov gebruiken het vaakst de metro	11
1.2 Woon-werk verkeer nog steeds belangrijkste reden om ov te gebruiken	12
<b>2 Ervaren overlast en slachtofferschap</b>	<b>13</b>
2.1 Ervaren overlast is gedaald	13
2.2 Iets minder reizigers slachtoffer van criminaliteit en geweld	15
2.3 Meer mensen doen aangifte	17
2.4 Aantal reizigers getuige van criminaliteit en geweld nagenoeg onveranderd	18
<b>3 Vermijdingsgedrag en onveiligheidsgevoelens</b>	<b>21</b>
3.1 Vermijdingsgedrag onveranderd ten opzichte van 2008	21
3.2 Veiligheid blijft laagst gewaardeerd in de metro en op metrohaltes	25
3.3 Eén op de zes metroreizigers ziet positief effect van OV-chipkaart op veiligheid	29
3.4 Meerderheid blijft sociale veiligheid in het OV (zeer) belangrijk vinden	30
<b>4 Toezichthouders openbaar vervoer</b>	<b>31</b>
4.1 Toezichthouders even vaak opgemerkt als in 2008	31
4.2 GVB vaakst genoemde toezichthouder	32
4.3 Aanwezigheid toezichthouders dit jaar meer effect op veiligheidsgevoel	32
<b>5 Incidentenregistraties</b>	<b>35</b>
5.1 Beschikbare bronnen	35
5.2 Overlast	36
5.3 Criminaliteit en geweld	37
5.4 Tijdstip	39
5.5 Locatie	40
5.6 Conclusie	40
<b>Bijlage 1 Weging steekproef</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 2 Reizigersmonitor 2008</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 3 Onveilige haltes en trajecten</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage 4 Vragenlijst</b>	<b>55</b>

## Samenvatting

In dit onderzoek zijn 1.315 Amsterdammers bevroegd over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in Amsterdam. Hiervan maken 1.036 respondenten vijf keer per jaar of meer gebruik van een vervoersmiddel. In het onderzoeksrapport wordt deze groep hierna 'reizigers' genoemd.

### **Ervaren overlast en slachtofferschap**

Vier op de tien reizigers ervaren soms of vaak overlast in het openbaar vervoer. In vergelijking met 2008 is dit met 9% gedaald. Hoewel de metro en het metrostation nog steeds het vaakst worden genoemd als locatie voor de overlast, is de daling hierbij het sterkst (resp. -10,8% en -10,2%). Geluidsoverlast blijft de meest genoemde vorm van overlast, maar is dit jaar afgenomen bij de tramhalte en de pont. Bij NS-stations is de geluidsoverlast juist gestegen. Tussen de 31 en 54% van de gebruikers van de verschillende vervoersmiddelen heeft last van geluidsoverlast. Daarnaast ervaren veel reizigers overlast van dreiging van groepjes (tussen de 12% en 26%) en agressief gedrag van andere reizigers (tussen de 9% en 18%).

In totaal is 4% van de Amsterdammers het afgelopen jaar slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld. Dit betreft vaak de iets lichtere vormen, zoals diefstal of uitschelden en belediging. Vergeleken met 2008 lijkt er sprake te zijn van een lichte daling in het aantal zelfgerapporteerde slachtoffers in het openbaar vervoer. Voor criminaliteit of geweld *rondom* het openbaar vervoer is het aantal slachtoffers gelijk gebleven. Ondanks dat er iets minder reizigers slachtoffer zijn geworden, doen ze dit jaar meer aangifte van de incidenten. Daarnaast zijn reizigers vaker getuige van criminaliteit en geweld dan dat ze zelf slachtoffer zijn. In totaal is 18% van de reizigers wel eens getuige geweest van slachtofferschap. Dit percentage is nagenoeg hetzelfde als 2008, waarin 17% getuige was. De meeste reizigers zijn getuige van de meer zichtbare criminaliteit, zoals uitschelden, bedreiging of slaan en schoppen.

### **Vermijdingsgedrag en onveiligheidsgevoelens**

De vermindering van overlast, criminaliteit en geweld is niet direct terug te zien bij vermijding van het openbaar vervoer. De totale vermijding van reizigers is nagenoeg hetzelfde gebleven als in 2008. Wel is de vermijding bij enkele afzonderlijke vervoersmiddelen gestegen. Opvallend is dat vermijding van trajecten of tijden bij de pont en NS-stations fors zijn gestegen in vergelijking met 2008, beide percentages zijn bijna verdubbeld.

Van alle Amsterdammers noemt slechts 1,9% de sociale onveiligheid als reden om een bepaald vervoersmiddel niet te gebruiken. Dit beeld is nagenoeg onveranderd ten opzichte van de 1,6% in 2008. Zelfs wanneer hier specifiek naar wordt gevraagd, blijft het totale percentage laag (6,4%) voor de verschillende vervoersmiddelen.

Sociale veiligheid is een belangrijk onderwerp voor veel reizigers (87%). Een grote meerderheid van de reizigers beoordeelt de sociale veiligheid van het Amsterdamse openbaar vervoer als goed (gemiddeld een 7,3). Voor de avond/nacht ligt dit cijfer lager (gemiddeld een 6). Het cijfer is het laagst voor de metro en het metrostation en het hoogst voor de pont. Ondanks dat de rapportcijfers onveranderd zijn tussen 2008 en 2009, voelen dit jaar minder reizigers zich soms of vaak onveilig (van 40 naar 32% in 2009). Hoewel reizigers de sociale veiligheid voor de avond/nacht duidelijk lager beoordelen dan overdag, laten registraties over het algemeen zien dat er meer incidenten overdag plaatsvinden. Uitzondering hierop zijn de aangiften van criminaliteit en geweld in het metrostation (doordeweekse avond of nacht komt vaak voor) en de registratie van incidenten in en rondom de tram (meeste incidenten vinden plaats in de avond of nacht).

Vanaf 27 augustus is de OV-chipkaart ingevoerd in de Amsterdamse metro's. Eén op de zes (16%) metroreizigers is van mening dat de OV-chipkaart voor meer veiligheid heeft gezorgd. Van de niet frequente metroreizigers denkt zelfs 29% dat de OV-chipkaart voor meer veiligheid heeft gezorgd in de metro.

#### **Toezichthouders openbaar vervoer**

De orde en veiligheid in het Amsterdamse openbaar vervoer wordt door een groot scala aan toezichthouders gehandhaafd, zoals het GVB, de politie, particuliere beveiliging en het Veiligheid Team Openbaar Vervoer (VOV). Deze toezichthouders zijn door iets meer dan de helft (53%) van de reizigers opgemerkt, net zoals in 2008. De surveillanten van het GVB, de particuliere beveiliging en de politie worden het meest gezien door de reizigers. De bekendheid van het VOV is echter nagenoeg hetzelfde gebleven (2009: 5%) en nog steeds onder de streefwaarde van 50% bekendheid onder reizigers. Daarnaast is de bekendheid van de surveillanten van het GVB en de politie dit jaar iets afgenomen.

Meer reizigers dan vorig jaar zijn van mening dat de aanwezigheid van de toezichthouders voor een veiliger gevoel zorgen. Deze stijging is het grootst bij het VOV (van 50 naar 66% in 2009). Wel wordt het VOV in vergelijking tot vorig jaar minder vaak als alert of actief beoordeeld.

#### **Incidentenregistraties**

De objectieve gegevens over de overlast in het openbaar vervoer komen voor een groot deel overeen met de subjectieve gegevens over overlast: uit beide gegevens blijkt dat overlast vooral voorkomt bij de tram en metro. Opvallend is dat reizigers van de pont meer overlast aangeven dan er is geregistreerd. Dit komt mogelijk doordat de overlast slecht zichtbaar is voor personeelsleden van de pont. Vooral de zichtbare vormen van overlast worden geregistreerd.

De objectieve gegevens over criminaliteit en geweld in het openbaar vervoer zijn niet altijd vergelijkbaar met de subjectieve gegevens over criminaliteit en geweld. Er worden soms verschillende categorieën gehanteerd in de MSVOV, de registratie van de vervoersbedrijven en de politie. Waar de categorieën wel vergelijkbaar zijn, komen ze goed overeen. Zowel in de subjectieve als objectieve gegevens komt schelden en

bedreiging zonder wapen veel voor. Uitzondering hierop is diefstal: door reizigers het vaakst genoemd, maar in verhouding minder vaak geregistreerd door het GVB en Arriva. Het is mogelijk dat reizigers diefstal pas opmerken als ze uit het vervoersmiddel zijn en vervolgens alleen aangifte doen bij de politie. Zakkenrollerij komt dan ook het vaakst voor in de aangiftheregistratie van criminaliteit in het openbaar vervoer van de politie.

De objectieve gegevens laten zien dat de incidenten vooral overdag plaatsvinden. Terwijl de reizigers aangeven dat ze vooral in de avond vervoersmiddelen vermijden. Een mogelijke verklaring hiervoor is het verschil in aantal reizigers overdag en in de avond. Het aantal reizigers is overdag aanzienlijk groter dan in de avond. In het algemeen geldt hoe meer mensen, hoe gunstiger de mogelijkheden voor criminaliteit.

Voor de incidenten in de GVB vervoersmiddelen wordt ook de locatie geregistreerd. Centraal Station komt het vaakst voor in de incidentenregistratie. Opvallend is dat veel metroreizigers station Bijlmer/Arena vermijden, terwijl 'slechts' 2% van de incidenten op deze metrohalte plaatsvindt.

### **Conclusie**

De veiligheid in het openbaar vervoer in Amsterdam is onderzocht aan de hand van vier categorieën: overlast, slachtofferschap van criminaliteit en geweld, vermijding en onveiligheidsgevoelens. Tussen 2008 en 2009 is de overlast in het openbaar vervoer met 9% gedaald. Dit geldt ook voor slachtofferschap in het openbaar vervoer, maar deze daling is kleiner (van 5,5 naar 3,8%). Ondanks de daling van overlast en slachtofferschap, is de vermijding van reizigers tussen 2008 en 2009 hetzelfde gebleven; 18% van de reizigers vermijdt wel eens een traject of tijdstip. Maar slechts 6,4% van de reizigers vermijdt een vervoersmiddel vanwege de veiligheid. Ook wordt de sociale veiligheid met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 nog steeds als goed beoordeeld. Het aantal reizigers dat zich soms of vaak onveilig voelt is het laatste jaar zelfs gedaald van 40 naar 32%. Dit kan mogelijk voor een deel verklaard worden door de OV-chipkaart en de aanwezigheid van toezichthouders. Eén op de zes metroreizigers is van mening dat de OV-chipkaart voor meer veiligheid heeft gezorgd. Ook zijn er in vergelijking met 2008 dit jaar meer reizigers van mening dat de aanwezigheid van toezichthouders leidt tot een veiliger gevoel. Deze stijging is het grootst bij het Veiligheid Team Openbaar Vervoer (VOV), hoewel met 5% de bekendheid nog steeds laag is.

De mening van de reizigers en de incidentenregistraties van de verschillende vervoersbedrijven en politie zijn niet altijd goed te vergelijken. Waar dit wel kan, komen de resultaten voor een groot deel overeen. Verschillen kunnen worden verklaard doordat vooral zichtbare vormen worden geregistreerd. Opvallend is dat reizigers andere tijdstippen en locaties vermijden dan de veelvoorkomende tijdstippen en locaties in de incidentenregistraties.





## Inleiding

De gemeente Amsterdam vindt dat het openbaar vervoer een veilige plaats voor personeel en reizigers moet zijn. Zij moeten zich veilig voelen (subjectieve sociale veiligheid) en de kans slachtoffer van een delict te worden moet laag zijn (objectieve sociale veiligheid). Om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te stimuleren kwam de gemeente Amsterdam daarom in 2003 met het 'Meerjarenplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Amsterdam, 2003-2008'. Dit plan heeft geleid tot achtereenvolgens 'Het Convenant Sociale Veiligheid Stationseiland te Amsterdam 2003-2008' (2003) en het 'Veiligheidsarrangement openbaar vervoer Amsterdam' (2005). In het Veiligheidsplan 2007-2010, Actieplan 2008 zijn plannen over sociale veiligheid in het openbaar vervoer voor 2008 opgenomen. In september 2008 is er in navolging van het Convenant Sociale Veiligheid Stationseiland een afsprakenlijst opgesteld, 'De kracht van gezamenlijk toezicht, Afspraken', waarin afspraken staan opgenomen over de inzet van de verschillende partijen.

De gemeente wil in dit kader op de hoogte blijven van de staat van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. O+S voerde daarom tussen 2004 en begin 2008 passantenonderzoeken uit (d.m.v. enquêtes) naar de veiligheid op Stationseiland (hotspot 1) en op de metrostations Nieuwmarkt, Waterlooplein, Weesperplein, Wibautstraat en metro-treinstation Amstel (hotspot 2). Tevens is tot 2008 in de Monitor Leefbaar en Veiligheid (MLV) ingegaan op de waardering van de sociale veiligheid in het Amsterdamse OV. De MLV is in 2008 overgegaan in de landelijke Veiligheidsmonitor. In deze monitor zijn vanwege ruimtegebrek geen vragen meer over veiligheid in het openbaar vervoer opgenomen. Omdat er wel behoefte was aan specifieke informatie over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is er een afzonderlijke Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (MSVOV) ontwikkeld.

Uit de MSVOV die in het najaar van 2008 is afgenomen bleek dat de sociale veiligheid in het Amsterdamse openbaar vervoer goed beoordeeld werd (gemiddeld een 7,3). Daarentegen rapporteerden relatief veel reizigers dat ze overlast ervaren en zich wel eens onveilig voelen in het Amsterdamse openbaar vervoer, vooral 's avonds en 's nachts. De reizigers in het Amsterdamse openbaar vervoer rapporteerden in de MSVOV 2008 vooral dat ze de metro en metrostations onveilig vinden. In vergelijking tot voorgaande jaren bleken busreizigers het reizen met de bus als minder veilig te zijn gaan ervaren.

Door een verandering in methodiek (overgang MLV naar MSVOV) was het niet goed mogelijk om de ontwikkeling van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer tot 2008 in beeld te brengen. De meting die in het najaar van 2008 is uitgevoerd met de MSVOV kan wel als vergelijkingsmateriaal dienen voor de meting van dit huidige onderzoek. Het is daardoor dit jaar wel mogelijk om eventuele ontwikkelingen in kaart te brengen ten opzichte van vorig jaar. In deze monitor zijn voor het eerst ook objectieve gegevens opgenomen van de politie en vervoerders.

## 1.1 Onderzoeksopzet

In oktober 2009 zijn Amsterdamse reizigers telefonisch geënquêteerd met de Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Hiervoor is een steekproef getrokken uit een KPN-bestand.

Alleen Amsterdammers die vijf keer of vaker per jaar met een vervoersmiddel in Amsterdam reizen (metro, pont, bus, tram) of op in Amsterdam gelegen NS-stations komen (1036 respondenten) worden in dit onderzoek beschouwd als reiziger. Aan de respondenten die aangaven minder dan vijf keer met jaar met het openbaar vervoer in Amsterdam te reizen (279 respondenten) is gevraagd of ze weinig van het openbaar vervoer gebruik maken omdat ze zich daar onveilig voelen (spontaan en niet-spontaan).

## 1.2 Leeswijzer

In deze rapportage wordt in het eerste hoofdstuk ingegaan op het gebruik van het openbaar vervoer. Hoe vaak worden de verschillende vervoersmiddelen in het Amsterdamse openbaar vervoer gebruikt en met welke redenen? In hoofdstuk twee komen de ervaren overlast en het slachtofferschap in en rond het openbaar vervoer aan bod. Hoofdstuk drie gaat in op vermijding in het openbaar vervoer (worden bepaalde vervoersmiddelen, trajecten, tijdstippen vermeden door sociale veiligheid) en op de perceptie van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. In hoofdstuk vier wordt in kaart gebracht in hoeverre de toezichthouders in het Amsterdamse openbaar vervoer opgemerkt en gewaardeerd worden.

De resultaten van de MSVOV zijn vervolgens vergeleken met andere bronnen. In hoofdstuk vijf worden de objectieve gegevens beschreven. Hiervoor is gebruik gemaakt van de incidentenregistratie van de vervoerbedrijven GVB en Arriva. Daarnaast is gebruik gemaakt van aangiftecijfers van de politie. Er waren helaas geen cijfers beschikbaar van Connexxion. Connexxion beschikt namelijk alleen over totaalcijfers per kalenderjaar. Dit houdt in dat er geen totaalbeeld is voor de incidenten in en rondom de bussen in Amsterdam. Hierdoor moet bij de vergelijking van incidenten in en rondom bussen met incidenten bij andere vervoersmiddelen rekening worden gehouden met een onderrapportage. Daarnaast waren er geen specifieke cijfers beschikbaar van incidenten rondom NS-stations in Amsterdam. Een deel van de incidenten komt mogelijk voor in de aangiftecijfers van de politie. Desondanks moet ook bij de vergelijking van incidenten op NS-stations met incidenten op andere locaties rekening worden gehouden met een onderrapportage.

Het laatste hoofdstuk beschrijft kort de resultaten van drie landelijke onderzoeken in 2008, gebundeld in de reizigersmonitor. De resultaten van de reizigersmonitor in 2009 waren helaas op het moment van deze publicatie nog niet beschikbaar.

# 1 Gebruik van openbaar vervoer

## 1.1 Frequente reizigers in het ov gebruiken het vaakst de metro

De respondenten zijn gevraagd hoe vaak ze in Amsterdam gebruik maken van vier afzonderlijke vervoersmiddelen: de metro, de pont, de bus en de tram. De respondenten (1036 reizigers, 279 niet-reizigers) reizen gemiddeld per jaar het meest met de tram (61 keer gemiddeld). Ook met de bus wordt veel gereisd (49 keer per jaar). Van de metro wordt minder gebruik gemaakt (35 keer per jaar) en van de pont het minst (23 keer per jaar). Bij de frequente reizigers (respondenten die vijf keer of meer per jaar van het desbetreffende vervoersmiddel gebruik maken) wordt gemiddeld per jaar het meest met de metro gereisd (93 keer gemiddeld). De tram en de pont worden ook vaak gebruikt (90 en 82 keer). De bus wordt onder reizigers het minst gebruikt (55 keer per jaar).

Er lijkt sprake te zijn van een daling in de frequentie van reizen in het openbaar vervoer tussen 2008 en 2009. Dit kan echter te maken hebben met de wijze waarop de frequentie is uitgevraagd. In 2008 is gevraagd naar de frequentie, zonder te benadrukken of een retour als één of twee keer werd geteld. Indien de respondent nadere uitleg wilde over de wijze van tellen, hebben de enquêteurs de toelichting gegeven dat een retour als één keer wordt geteld. Het is echter onduidelijk hoe vaak de enquêteurs deze toelichting hebben gegeven. Daarnaast is het onduidelijk op welke wijze doorgaans door de respondenten wordt geteld. Om deze reden zijn de frequenties tussen beide jaren niet goed te vergelijken. Deze resultaten hebben geen consequenties voor de rest van het onderzoek. De verhouding reizigers (1036) – niet reizigers (279) is dit jaar nagenoeg hetzelfde als in het najaar van 2008 (1004 reizigers om 275 niet-reizigers).

Tabel 1.1 Aantal keer per jaar dat gemiddeld gebruik wordt gemaakt van de metro, pont, bus en tram

	metro		tram		bus		pont	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
alle respondenten	60	35	76	61	69	49	21	23
reizigers <sup>1</sup>	122	93	98	90	124	55	80	82

<sup>1</sup> Respondenten die vijf keer per jaar of vaker met het betreffende vervoersmiddel reizen. Bijvoorbeeld: Amsterdammers die minimaal 5 keer per jaar met de metro reizen, maken in 2009 gemiddeld 93 keer per jaar gebruik van de metro.

## 1.2 Woon-werk verkeer nog steeds belangrijkste reden om ov te gebruiken

De reizigers in het Amsterdamse openbaar vervoer zijn gevraagd waarvoor ze het openbaar vervoer het vaakst gebruiken. Reizigers gebruiken het openbaar vervoer vooral voor woon-werk verkeer en om naar het centrum te gaan (32 en 23%). Het percentage is in 2009 in vergelijking met 2008 echter iets gezakt. Bezoek aan vrienden en familie (16%) en uitgaan<sup>1</sup> (13%) is ten opzichte van 2008 vaker als belangrijkste reden genoemd.

Tabel 1.2 Belangrijkste reden om gebruik te maken van het openbaar vervoer, procenten

	2008 n = 1004	2009 n = 1023
woon-werk verkeer	36,6	32,2
om naar het centrum te gaan	25,3	23,0
bezoek (bijvoorbeeld vrienden, familie)	13,4	15,7
om uit te gaan (bioscoop, bar, restaurant e.d.)	5,5	12,6
om cursus, onderwijs te volgen	6,1	4,8
om naar het sporten te gaan	0,9	1,1
iets anders, waaronder		
<i>regen</i>	2,2	1,1
<i>te ver</i>	1,0	1,0
<i>fiets kapot</i>	0,5	0,3
<i>boodschappen</i>	2,5	2,2
<i>trein/station</i>	1,5	0,4
<i>dokter/ziekenhuis</i>	1,8	1,0
<i>winkelen/recreatie</i>	1,4	1,0
weet niet/geen antwoord	1,3	0,8
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Tussen 2008 en 2009 lijkt sprake te zijn van een toename in het aantal reizigers dat het openbaar vervoer gebruikt om uit te gaan. Een analyse van de achtergrondkenmerken van deze reizigers wijst uit dat in beide jaren het percentage reizigers t/m 34 jaar nagenoeg hetzelfde is: 22,9% in 2008 en 20,6% in 2009. Ook de gemiddelde leeftijd is nagenoeg hetzelfde (2008: 50 jaar en 2009: 51 jaar). De man/vrouw verhoudingen zijn in 2009 wel veranderd: van de reizigers die uitgaan als reden opgeven was in 2008 nog 57% man, in 2009 is dit 40%. Daarnaast is het autobezit licht gestegen onder deze groep respondenten (van 59% in 2008 naar 65% in 2009). Het is mogelijk dat autobezitters in 2009 vaker gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer om uit te gaan in plaats van de auto hiervoor te gebruiken.

## 2 Ervaren overlast en slachtofferschap

In dit hoofdstuk wordt allereerst ingegaan op de locatie, frequentie en vorm van overlast die reizigers in het Amsterdamse openbaar vervoer ervaren. Vervolgens wordt criminaliteit en geweld in het openbaar vervoer in kaart gebracht. De respondenten die vijf keer per jaar of vaker gebruik maken van één vervoersmiddel in het Amsterdamse openbaar vervoer worden, zoals eerder vermeld, als 'reiziger' gezien.

### 2.1 Ervaren overlast is gedaald

Van alle reizigers ervaart 34% soms overlast in één van de vervoersmiddelen of stations en 11% vaak, zie tabel 2.1. Gemiddeld over de vervoersmiddelen ervaart 40% van de reizigers soms of vaak overlast. De meeste overlast ervaren reizigers *in* het openbaar vervoer (37%). *Rondom* het openbaar vervoer ervaart bijna een vijfde (19%) van de reizigers overlast.

In vergelijking met 2008 ervaren nu minder reizigers overlast in het Amsterdamse openbaar vervoer dan in 2008. In 2008 ervaarde bijna de helft (49%) van de reizigers overlast in of rondom het openbaar vervoer tegen de 40% in 2009. De daling is zowel *in* het openbaar vervoer als *rondom* het openbaar vervoer te zien. De hoogste daling<sup>2</sup> betreft ervaren overlast in de metro (-10,8%) en op metrostations (-10,2%).

Tabel 2.1 Ervaren overlast van reizigers in en rondom het openbaar vervoer, procenten

	soms		vaak		totaal	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
in de metro	27,8	24,1	18,3	10,9	46,1	35,3
op metrostations	17,3	11,4	8,6	4,2	25,9	15,7
in de tram	20,1	21,1	7,4	6,1	27,4	27,5
op tramhaltes	6,6	7,4	1,6	1,9	8,2	9,3
in de bus	12,5	18,6	7,6	4,4	20,0	23,3
op bushaltes	8,1	7,0	2,1	1,7	10,3	8,9
op de pont	11,0	7,6	3,2	1,4	14,2	9,1
op wachtplaatsen pont	7,6	4,9	3,2	0,6	11,0	5,5
op NS-stations	12,0	10,2	4,8	2,5	16,9	12,9
totaal <sup>1</sup>	40,4	34,3	18,1	10,7	48,5	40,3
totaal in OV	32,5	29,2	15,5	9,0	42,7	36,6
totaal rondom OV	21,6	16,6	9,3	4,5	27,4	19,4

<sup>1</sup> Het percentage reizigers dat soms overlast ervaart + het percentage reizigers dat vaak overlast ervaart kunnen niet bij elkaar opgeteld worden om tot het totale percentage te komen, omdat sommige reizigers in beide categorieën voorkomen. Ze ervaren bijvoorbeeld soms overlast in de metro, maar vaak bij bushalte.

<sup>2</sup> Een analyse van de groep frequente metrogebruikers in 2008 en 2009 wijst uit dat er geen verschillen zijn in de achtergrondkenmerken (zoals geslacht en leeftijd) van deze groep in 2008 en 2009.

In tabel 2.2 is te zien welke vormen van overlast de reizigers ervaren. De reizigers ervaren de meeste overlast van het geluid dat andere reizigers produceren, bijvoorbeeld door hard te praten of luid naar muziek te luisteren. Tussen de 31 en 54% van de gebruikers van de verschillende vervoersmiddelen heeft hier last van. Daarnaast ervaren veel reizigers overlast van dreiging van groepjes (tussen de 12% en 26%) en agressief gedrag van andere reizigers (tussen de 9% en 18%).

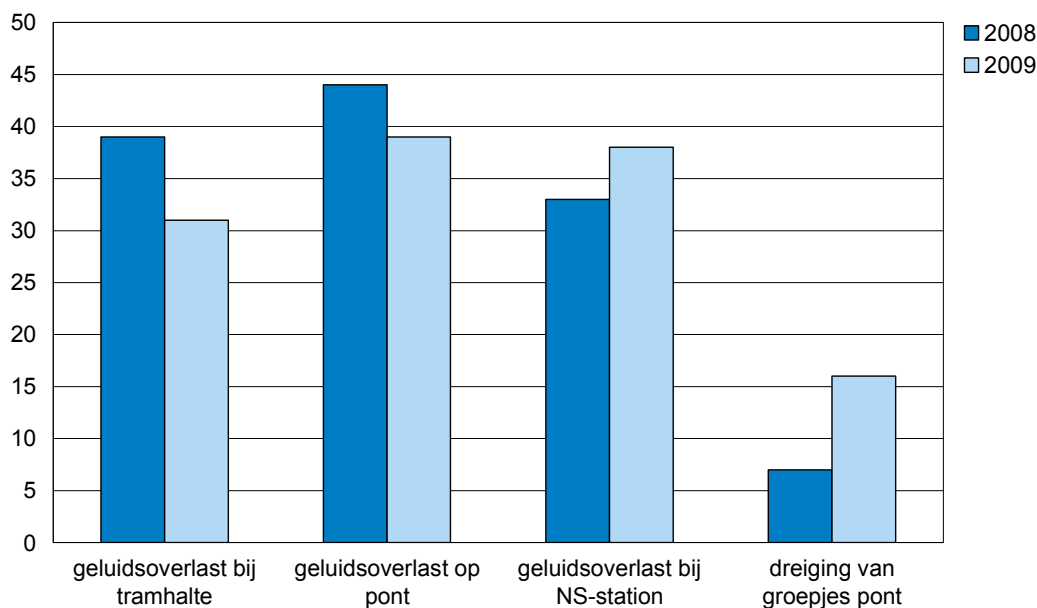
Dit beeld komt overeen met 2008, waarin de reizigers ook het meeste last hadden van het geluid dat andere reizigers produceren. Toch zijn er enkele verschillen met 2008, zie figuur 2.3. Bij de tramhalte en tijdens de rit met de pont is de geluidsoverlast gedaald (resp. van 39% naar 31% en 44% naar 39%). Daarnaast is de geluidsoverlast bij NS-stations gestegen, van 33% in 2008 naar 38% in 2009. Bij overlast door dreiging van groepjes is ook een verschil te zien met 2008. Bij de pont is de overlast gestegen van 7% in 2008 naar 16% in 2009.

**Tabel 2.2 Vormen van overlast van reizigers, procenten<sup>1</sup> (meerdere antwoorden mogelijk)**

	metro n = 271	station metro n = 155	tram n = 447	halte tram n = 201	bus n = 228	halte bus n = 119	pont n = 63	wacht plaats pont n = 49	NS- station n = 271
geluidsoverlast	52,9	42,1	49,6	31,0	54,2	34,4	38,9	36,8	38,1
dreiging van groepjes	19,1	24,0	18,5	25,3	12,1	20,5	16,3	19,1	25,8
mobiel bellen	16,6	9,9	18,8	9,0	22,3	14,5	5,3	2,8	10,5
gedrag t.g.v. alcohol of drugs	12,1	12,5	10,3	15,5	4,4	8,5	12,9	16,5	12,1
agressief gedrag van mensen	10,8	11,9	13,9	10,5	11,3	17,5	13,6	11,0	9,3
bedelaars	6,9	12,5	2,8	4,3	1,1	3,3	2,8	1,5	6,8
rokers	6,6	7,3	6,4	2,3	7,8	4,6	3,6	15,4	2,2
asociaal gedrag	6,6	7,3	6,4	2,3	7,8	4,6	3,6	15,4	2,2
vandalisme	5,3	5,1	2,4	1,2	1,4	3,6	2,3	0,0	2,8
personen afval neergooien	5,2	6,7	3,6	5,8	3,1	5,7	4,5	2,1	6,2
scholieren	4,7	4,3	6,6	4,8	9,6	10,9	0,0	0,0	4,7
lastig gevallen worden	4,6	9,5	7,5	7,5	3,1	7,2	14,0	12,6	12,9
muzikanten	2,9	2,0	1,6	0,0	0,9	0,0	3,4	4,4	1,2
weet niet/geen antwoord	0,9	2,1	0,7	2,8	1,7	0,7	0,0	0,0	1,6

<sup>1</sup> Percentages gaan opgeteld soms (ver) over de 100% heen omdat sommige respondenten meerdere vormen van overlast rapporteren.

Figuur 2.3 Vormen van overlast van reizigers, procenten (min. verschil 2008-2009 is 5%)



## 2.2 Iets minder reizigers slachtoffer van criminaliteit en geweld

Van de reizigers in het openbaar vervoer is 3,8% het afgelopen jaar slachtoffer geworden van criminaliteit of geweld, zie tabel 2.4. De meeste reizigers zijn slachtoffer geworden op tramhaltes, in de tram en op metrostations (resp. 1,7%, 1,5% en 1,3%). Reizigers zijn vaker op de haltes *rondom* het openbaar vervoer (2,6%) slachtoffer geworden dan *in* het openbaar vervoer (2,1%).

In vergelijking met 2008 lijkt er sprake te zijn van een daling (van 5,5% naar 3,8% in 2009) in het aantal slachtoffers van criminaliteit en geweld. Het percentage slachtoffers *rondom* het OV is nagenoeg hetzelfde gebleven. Het percentage slachtoffers *in* het openbaar vervoer is echter gedaald van 3,6% naar 2,0%. De daling van het totale aantal slachtoffers bestaat dus uit een daling van het aantal slachtoffers *in* het openbaar vervoer. De hoogste daling is te zien bij de metro en de bus (resp. van 2,7% naar 0,9% en van 2,2% naar 0,6%). Door de lage aantallen (2009: n=39) zijn de resultaten alleen indicatief.

**Tabel 2.4 Ervaren criminaliteit en geweld in en rondom het openbaar vervoer (meerdere antwoorden mogelijk)**

	aantal 2008	percentage 2008	aantal 2009 <sup>1</sup>	percentage 2009
in de metro	14	2,7	5	0,9
op metrostations	11	2,0	6	1,3
in de tram	10	1,1	13	1,5
op tramhaltes	3	0,3	16	1,7
in de bus	14	2,2	4	0,6
op bushaltes	7	1,1	2	0,4
op de pont	1	0,4	0	0,0
op wachtplaatsen pont	0	0,0	0	0,0
op NS-stations	9	1,0	10	1,1
<b>totaal</b>	<b>57</b>	<b>5,5</b>	<b>39</b>	<b>3,8</b>
<b>totaal in OV</b>	<b>37</b>	<b>3,6</b>	<b>21</b>	<b>2,0</b>
<b>totaal rondom OV</b>	<b>26</b>	<b>2,6</b>	<b>26</b>	<b>2,5</b>

<sup>1</sup> Het aantal respondenten dat criminaliteit of geweld heeft ervaren ligt (gelukkig) vrij laag, op 39. Maar dit zorgt ook voor grote betrouwbaarheidsintervallen, dus voor een grotere mogelijkheid dat de werkelijke percentages voor de verschillende locaties in de populatie lager of hoger liggen.

Het slachtofferschap in het Amsterdamse openbaar vervoer betreft vaak de iets lichtere vormen van criminaliteit, zie tabel 2.5. Reizigers worden vooral slachtoffer van diefstal en zakkenrollerij (31%), uitschelden en beledigen (30%) en bedreiging of intimidatie zonder wapen (29%). Seksueel geweld (7%), slaan en schoppen (10%) en duwen en trekken (12%) worden het minst vaak gerapporteerd.

Zorgwekkend is dat er bij bedreiging met een wapen en mishandeling in verhouding een stijging is te zien ten opzichte van 2008. Dit jaar geeft 14% van de reizigers aan slachtoffer zijn geweest van bedreiging met een wapen (in 2008: 0%) en 18% geeft aan mishandeld te zijn in het openbaar vervoer (in 2008: 5%). Door de lage aantallen zijn de resultaten echter alleen indicatief.

**Tabel 2.5 Vormen van criminaliteit en geweld in en om het openbaar vervoer (meerdere antwoorden mogelijk)**

	aantal 2008	percentage 2008	aantal 2009 <sup>2</sup>	percentage 2009 <sup>1</sup>
diefstal, zakkenrollerij	11	19,9	12	30,5
uitschelden, beledigen	10	18,2	12	30,0
bedreiging, intimidatie zonder wapen	12	21,0	12	28,9
mishandeling	3	4,5	7	17,9
bedreiging met wapen	0	0,0	6	14,3
duwen, trekken	5	9,1	5	12,1
slaan, schoppen	3	5,1	4	10,3
seksueel geweld	0	0,8	3	6,8
anders	9	16,2	7	17,7

<sup>1</sup> Het aantal betreft het gewogen aantal. Hierdoor is het mogelijk dat dezelfde afgeronde aantallen soms optellen tot een ander percentage. Dit is bijvoorbeeld het geval in 2009 bij diefstal en uitschelden (beide n= 12, percentage is resp. 30,5% en 30,0%).

<sup>2</sup> Het totaal aantal bevraagde respondenten ligt vrij laag, op 39. Dit zorgt voor grote betrouwbaarheidsintervallen, dus voor een grotere mogelijkheid dat de werkelijke percentages in de populatie lager of hoger liggen.



## 2.3 Meer mensen doen aangifte

Om inzicht te krijgen in de context van de incidenten en het aangiftegedrag is een aantal vragen gesteld over het *laatst* gebeurde incident. Het laatst gebeurde incident betreft meestal diefstal en zakkenrollerij (20%), uitschelden of belediging (19%) en bedreiging of intimidatie zonder wapen (19%), zie tabel 2.6. Het incident vond meestal doordeweeks plaats; 57% overdag en 25% 's avonds of 's nachts. In de tram (31%), op de tramhalte (27%) en op het NS-station (16%) zijn de vaakst genoemde locaties van het incident. Van de 39 respondenten hebben 27 reizigers (69%) geen aangifte bij de politie gedaan van het incident, 11 wel (28%) en bij 1 reiziger (3%) is het niet bekend. Van de lichtere incidenten is geen aangifte gedaan, zoals bedreiging of intimidatie zonder wapen, duwen en trekken, slaan en schoppen en uitschelden en beledigen. Van de zwaardere incidenten is wel aangifte gedaan.

Het beeld komt voor een groot deel overeen met 2008. De top drie is hetzelfde gebleven, hoewel de volgorde wel is veranderd (tabel 2.6). Diefstal en bedreiging zonder wapen is ten opzichte van 2008 gedaald, uitschelden is gestegen. Net als in 2009 vond het laatste incident meestal doordeweeks plaats. De meest genoemde locatie is echter veranderd. In 2008 vond het incident meestal plaats in de metro of in de bus, terwijl deze plek in 2009 is ingenomen door de tram, tramhalte en NS-station. Daarnaast is het percentage incidenten waarvan aangifte is gedaan verdubbeld (van 14% naar 28% in 2009). Maar door de lage aantallen zijn deze resultaten alleen indicatief.

**Tabel 2.6 Vormen van criminaliteit en geweld van laatst gebeurde incident**

	aantal 2008 <sup>1</sup>	percentage 2008	aantal 2009 <sup>1</sup>	percentage 2009
diefstal, zakkenrollerij	13	23,4	8	20,0
uitschelden, beledigen	7	12,8	8	19,4
bedreiging, intimidatie zonder wapen	16	27,6	7	18,9
slaan, schoppen	2	4,1	3	8,0
mishandeling	2	4,2	3	7,3
duwen, trekken	4	6,4	3	6,8
bedreiging met wapen	1	1,1	1	3,6
seksueel geweld	1	2,0	0	0,0
anders	10	17,6	5	13,6
weet niet	0	0,8	1	2,2
<b>totaal</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>39<sup>2</sup></b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Het aantal betreft het gewogen aantal. Hierdoor is het mogelijk dat dezelfde afgeronde aantallen soms optellen tot een ander percentage. Dit is bijvoorbeeld het geval in 2009 bij diefstal en uitschelden (beide n= 8, percentage is resp. 20% en 19,4%).

<sup>2</sup> Het aantal bevroegde respondenten ligt vrij laag, op 39. Dit zorgt voor grote betrouwbaarheidsintervallen, dus voor een grotere mogelijkheid dat de werkelijke percentages in de populatie lager of hoger liggen.

## 2.4 Aantal reizigers getuige van criminaliteit en geweld nagenoeg onveranderd

Bijna een vijfde (18%) van de reizigers is in het afgelopen jaar getuige geweest dat iemand anders in het openbaar vervoer slachtoffer was van geweld of criminaliteit, zie tabel 2.7. De meeste reizigers (13%) waren getuige van slachtofferschap *in* het openbaar vervoer, zoals in de metro en in de tram (beide 9%).

Het beeld komt nagenoeg overeen met 2008. Er is slechts een kleine stijging (van 7,4 naar 8,3%) in het aantal getuigen van slachtofferschap *rondom* het openbaar vervoer.

**Tabel 2.7 Getuige van slachtofferschap criminaliteit en geweld in en rondom openbaar vervoer**

	aantal 2008	percentage 2008	aantal 2009	percentage 2009
in de metro	60	11,2	42	8,6
op metrostations	37	6,9	14	3,0
in de tram	83	9,2	74	8,5
op tramhaltes	19	2,1	23	2,7
in de bus	22	3,6	34	5,7
op bushaltes	4	0,7	16	2,6
op de pont	5	2,1	10	3,6
wachtplaatsen pont	2	0,7	8	2,6
op NS-stations	34	3,7	45	5,0
<b>totaal</b>	<b>172</b>	<b>16,8</b>	<b>187</b>	<b>18,0</b>
<b>totaal in OV</b>	<b>136</b>	<b>13,3</b>	<b>137</b>	<b>13,2</b>
<b>totaal rondom OV</b>	<b>76</b>	<b>7,4</b>	<b>87</b>	<b>8,3</b>

Reizigers zijn het vaakst (48%) getuige van het slachtofferschap van uitschelden of belediging, zie tabel 2.8. Daarnaast zijn reizigers vaak getuige van bedreiging en intimidatie zonder wapen (28%) en slaan en schoppen van andere reizigers (25%).

Dit beeld komt overeen met 2008, waarin de reizigers ook het vaakst (45%) getuige waren van slachtofferschap van uitschelden of belediging, hoewel het percentage dit jaar iets is gestegen. Daarnaast is het percentage reizigers dat getuige is geweest van bedreiging of intimidatie zonder wapen dit jaar met 8% gestegen (van 20% naar 28%).

Het beeld van de *ervaren* criminaliteit en geweld verschilt met het beeld van criminaliteit en geweld waar reizigers *getuige* van zijn. Reizigers zijn vaker getuige van slachtofferschap dan dat ze zelf slachtoffer zeggen te zijn. Dit komt mogelijk doordat meerdere reizigers getuige kunnen zijn van één incident. Opvallend is ook dat ze zelf vaker slachtoffer zijn van criminaliteit en geweld *rondom* het openbaar vervoer, terwijl ze vaker getuige zijn van slachtofferschap *in* het openbaar vervoer. Het zou kunnen dat criminaliteit en geweld rondom het openbaar vervoer minder opvalt onder andere reizigers. Daarnaast valt op dat de meeste reizigers diefstal ervaren, terwijl ze het meest getuige zijn van de meer zichtbare criminaliteit, zoals uitschelden, bedreiging of slaan en schoppen.

**Tabel 2.8 Vormen van criminaliteit en geweld, getuige slachtofferschap**

	aantal 2008	percentage 2008 <sup>1</sup>	aantal 2009	percentage 2009 <sup>1</sup>
uitschelden, beledigen	77	44,8	90	48,4
bedreiging, intimidatie zonder wapen	13	20,1	52	28,1
slaan, schoppen	42	24,4	47	25,2
diefstal, zakkenrollerij	43	25,0	43	23,0
duwen, trekken	30	17,4	43	22,6
mishandeling	17	10,2	42	12,9
bedreiging met wapen	13	7,4	10	5,6
seksueel geweld	10	5,9	8	4,3
anders	17	9,9	21	11,1

<sup>1</sup> Percentages gaan opgeteld soms (ver) over de 100% heen omdat sommige respondenten meerdere vormen van criminaliteit en geweld aangeven.



## 3 Vermijdingsgedrag en onveiligheidsgevoelens

In hoofdstuk 2 is besproken dat de overlast is gedaald en minder reizigers slachtoffer zijn geweest van criminaliteit of geweld in het openbaar vervoer. In dit hoofdstuk wordt onderzocht of dit beeld ook is terug te zien bij het vermijdingsgedrag en onveiligheidsgevoelens. Het hoofdstuk begint met vermijdingsgedrag van niet-reizigers en de reizigers. Vervolgens wordt nagegaan waar en wanneer reizigers zich onveilig voelen. Het effect van de OV-chipkaart op de veiligheid is dit jaar ook onderzocht, omdat er sinds 27 augustus in de metro alleen nog maar met een OV-chipkaart kan worden gereisd. Tot slot wordt ingaan op de mate waarin de respondenten (zowel reizigers als niet-reizigers) de sociale veiligheid in het openbaar vervoer belangrijk vinden.

### 3.1 Vermijdingsgedrag onveranderd ten opzichte van 2008

#### **Sociale onveiligheid niet vaak een reden om het OV compleet te vermijden**

Aan de niet-reizigers is gevraagd wat de redenen zijn om niet met het openbaar vervoer te reizen. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de verschillende redenen. Vaak genoemde redenen betreffen praktische zaken. Zo vinden de respondenten fietsen of lopen beter voor het milieu, een ander vervoersmiddel handiger bij gecombineerde reisdoelen of het vervoersmiddel niet snel genoeg. De meerderheid van de reizigers dat (bijna) nooit met de pont reist, geeft als verklaring hiervoor dat ze (bijna) nooit naar Amsterdam-Noord gaan (71%). De sociale onveiligheid wordt niet vaak spontaan als reden genoemd om weinig of nooit van een bepaald vervoersmiddel gebruik te maken. Van alle respondenten noemt in totaal slechts 1,8% sociale onveiligheid spontaan als reden om een bepaald vervoersmiddel niet te gebruiken. Bij de respondenten die de metro (bijna) nooit gebruiken is dit aandeel wel iets hoger dan bij respondenten die de tram, bus en pont weinig gebruiken (2% tegen resp. 1%, 1% en 0%).

**Tabel 3.1 Redenen van niet-reizigers om (bijna) nooit met het vervoersmiddel te reizen, meerdere antwoorden mogelijk**

	metro	tram	bus	pont
	n = 825	n = 433	n = 720	n = 1026
OV is niet snel genoeg/duurt te lang – ander vervoer is sneller	8,4	11,9	0,6	2,6
OV is te druk – ander vervoer is rustiger	0,7	1,0	0,2	0,1
OV is te duur – ander vervoer is goedkoper	0,8	1,3	0,0	0,1
OV is niet schoon genoeg – ander vervoer is schoner	0,5	0,2	7,3	0,1
OV heeft geen privacy – in ander vervoer meer privacy	0,3	0,0	0,0	0,0
OV is niet comfortabel genoeg – ander vervoer meer comfortabel	6,4	8,2	7,3	2,5
OV heeft te vaak vertragingen	0,0	6,0	0,0	0,0
fietsen/lopen is beter voor het milieu	18,2	25,4	25,4	4,0
ik heb een auto van de zaak	5,4	10,0	7,7	2,2
OV niet handig bij gecombineerde reisdoelen – ander vervoersmiddel handiger bij gecombineerde reisdoelen	13,8	13,0	13,5	4,7
<b>OV sociaal te onveilig (overlast, criminaliteit, geweld)</b>	<b>2,4</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>	<b>0,0</b>
OV komt niet in de buurt van mijn huis	15,2	6,4	5,3	7,8
ik ga (bijna) nooit naar Noord	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	70,8
weet niet	2,8	2,5	3,0	1,4
anders	21,5	9,7	8,9	8,4

Indien de niet-reizigers niet hebben aangegeven dat de sociale onveiligheid één van de redenen is voor de vermijding, is vervolgens gevraagd of de sociale veiligheid een reden is om weinig of geen gebruik te maken van een vervoersmiddel. In tabel 3.2 is te zien hoeveel niet-reizigers (spontaan en niet-spontaan) vanwege de sociale onveiligheid een bepaald vervoersmiddel vermijden. Bij de metro noemt 5,8% alsnog de sociale onveiligheid als reden voor de vermijding, waardoor uiteindelijk 8,2% van de niet-reizigers de metro vermijdt vanwege de sociale onveiligheid. De tram en de bus worden minder vaak vermeden vanwege de sociale onveiligheid, zowel spontaan als niet spontaan genoemd (tram 1,6 en bus 1,8%). De pont wordt door slechts 0,9% vermeden vanwege de sociale onveiligheid.

**Tabel 3.2 Sociale onveiligheid als reden genoemd door niet-reizigers<sup>1</sup> om het vervoersmiddel te vermijden**

	metro	tram	bus	pont
% criminaliteit, geweld, overlast <i>spontaan genoemd</i>	2,4	0,7	0,7	0,0
% criminaliteit, geweld, overlast <i>niet spontaan genoemd</i>	5,8	0,9	1,1	0,9
<b>totaal<sup>2</sup></b>	<b>8,2</b>	<b>1,6</b>	<b>1,8</b>	<b>0,9</b>

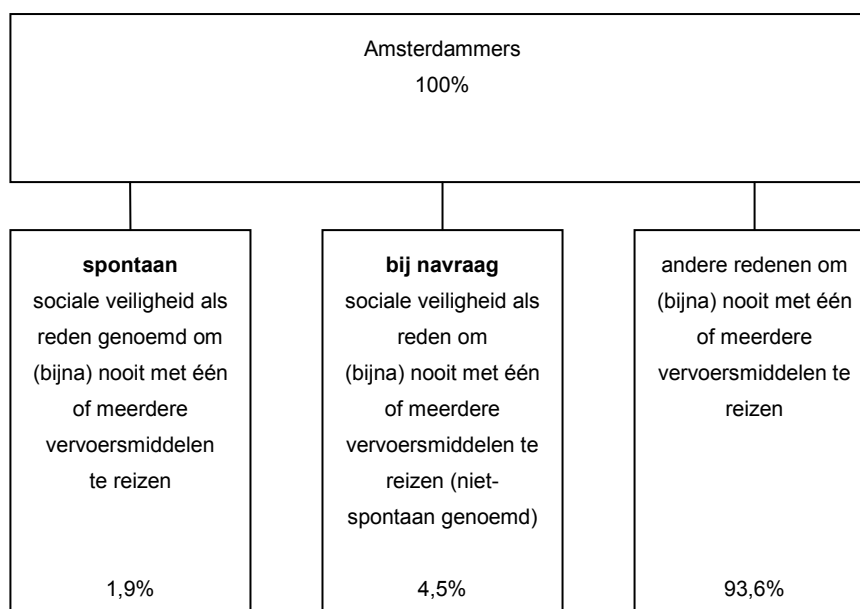
<sup>1</sup> Amsterdammers die minder dan 5 keer per jaar met het betreffende vervoersmiddel reizen

<sup>2</sup> Totaal van alle niet-reizigers per vervoersmiddel: metro: n = 825, tram: n=433, bus: n=720 en pont: n=1026

In totaal noemt 1,9% van alle respondenten spontaan de sociale onveiligheid als een reden om (bijna) nooit met een of meerdere vervoersmiddelen te reizen, zie figuur 3.3. Voor 1,8% betreft deze vermijding één vervoersmiddel en voor 0,1% twee vervoersmiddelen. Bij navraag geeft 4,5% alsnog aan vanwege de sociale onveiligheid (bijna) nooit met één of meerdere vervoersmiddelen te reizen. In totaal vermijdt 6,4% van alle Amsterdammers één of meerdere vervoersmiddelen.

Het beeld is nagenoeg onveranderd ten opzichte van 2008. In 2008 noemde 1,6% de sociale onveiligheid spontaan als reden om een bepaald vervoersmiddel niet te gebruiken. Het is helaas niet mogelijk het percentage dat niet spontaan is genoemd te vergelijken met 2008. In 2008 is de vraag namelijk anders gesteld, waardoor er geen vergelijking mogelijk is.

**Figuur 3.3. Redenen voor totale vermijding van vervoersmiddelen<sup>1</sup> in Amsterdam, procenten (N=1315)**



<sup>1</sup>Totaal van alle vervoersmiddelen samen

### **Vermijding van de pont en NS-station verdubbeld, vooral 's avonds in het weekend**

Aan de reizigers is gevraagd hoe vaak ze op bepaalde trajecten of tijden niet met het openbaar vervoer reizen vanwege de onveiligheid. Van alle reizigers geeft 18% aan soms of vaak een traject of tijdstip te vermijden, zie tabel 3.4. Dit percentage ligt hoger bij enkele afzonderlijke vervoersmiddelen. Een derde van de metroreizigers vermijdt wel eens een traject of tijdstip omdat men zich niet veilig voelt. Bij de andere vervoersmiddelen ligt dit percentage lager. Bij pontreizigers is er het minst vaak (12%) sprake van vermijdingsgedrag door gevoelens van onveiligheid. Vrouwelijke reizigers vermijden vaker dan mannen bepaalde trajecten of tijden in de metro, tram, bus en NS-stations. De metro vermijdt bijvoorbeeld 37% van de vrouwen wel eens tegen 24% van de mannen. Voor de pont is er geen verschil tussen vrouwen en mannen.

De totale vermijding is ten opzichte van 2008 nagenoeg onveranderd. Toch is de vermijding bij enkele afzonderlijke vervoersmiddelen gestegen. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat er dit jaar meer reizigers zijn die vanwege de veiligheid *meerdere* vervoersmiddelen vermijden. In 2008 vermeerde bijvoorbeeld 0,9% drie vervoersmiddelen, in 2009 is dit gestegen naar 2,6%. Opvallend is dat vermijding van trajecten of tijden bij de pont en het NS-station fors zijn gestegen in vergelijking met 2008, beide percentages zijn bijna verdubbeld.

**Tabel 3.4 Veiligheid (soms en vaak) een reden van reizigers om op bepaalde trajecten of tijden niet met het vervoersmiddel te reizen, procenten**

	2008	2009
metro	29,3	33,4
bus	19,2	22,5
NS-station	8,2	16,6
tram	15,6	15,3
pont	6,8	11,6
<b>totaal</b>	<b>18,4</b>	<b>17,7<sup>1</sup></b>

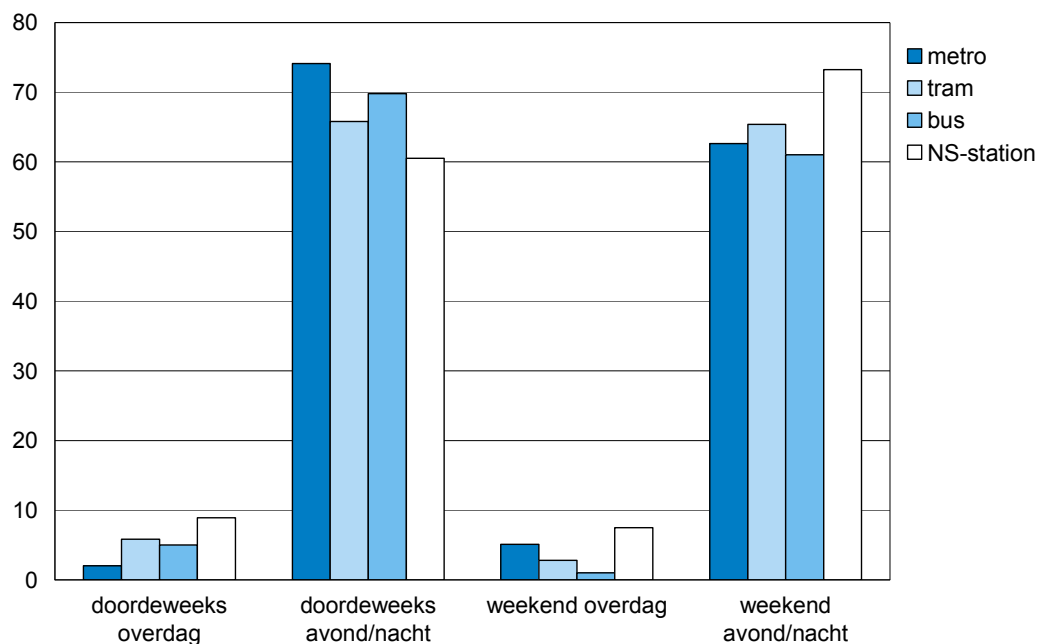
<sup>1</sup> Het totaal ligt soms onder het percentage van de afzonderlijke vervoersmiddelen. Dit komt doordat het totaal is berekend over alle reizigers, ook reizigers die niet alle vervoersmiddelen gebruiken. Het percentage per vervoersmiddel is alleen gebaseerd op respondenten die meer dan 5 keer per jaar gebruik hebben gemaakt van het specifieke vervoersmiddel.

De reizigers die wel eens het openbaar vervoer vermijden vanwege onveiligheid zijn gevraagd wanneer ze dat vooral doen, zie figuur 3.5. Omdat slechts 21 respondenten de pont vermijden, zijn deze resultaten niet weergegeven. Door dit lage aantal zijn de resultaten namelijk niet representatief. Voor de overige vervoersmiddelen vindt de meeste vermijding plaats 's avonds of 's nachts, zowel doordeweeks als in het weekend.

In vergelijking met 2008 vindt er nu meer vermijding plaats in het weekend. Dit komt mogelijk doordat de vraagstelling is veranderd. Dit jaar is namelijk voor het eerst expliciet gevraagd naar het dagdeel in het weekend. Daarnaast is de vermijding doordeweeks 's avonds en 's nachts bij alle vervoersmiddelen is afgenomen. De grootste daling is te zien bij NS-stations, tussen 2008 en 2009 is er een afname van 23,5%.



**Figuur 3.5 Tijdstip<sup>1</sup> waarop vermijding het meest plaatsvindt per vervoersmiddel, procenten**



<sup>1</sup> De pont is niet weergegeven vanwege te weinig respondenten.

In bijlage 3 staat weergegeven welke trajecten en haltes in het Amsterdamse openbaar vervoer de reizigers het meest onveilig vinden. Station Bijlmer en het Centraal station worden vaak genoemd voor de pont, bus, metro en NS-station. Ook station Muiderpoort (NS-station) en halte Gein (metro) worden vaak genoemd.

### 3.2 Veiligheid blijft laagst gewaardeerd in de metro en op metrohaltes

#### Grote meerderheid geeft voldoende voor sociale veiligheid in ov

Reizigers beoordelen de sociale veiligheid van het Amsterdamse openbaar vervoer gemiddeld met een 7,3. Een 7 en een 8 worden het meest gegeven (resp. 40% en 33%). Van de reizigers geeft slechts 5% de sociale veiligheid een onvoldoende (5 of lager). Vrouwelijke reizigers geven gemiddeld een iets lager cijfer voor de sociale veiligheid dan mannen (7,3 tegen 7,4). Reizigers die wel eens slachtoffer van een voorval of misdrijf in het openbaar zijn geworden, geven de sociale veiligheid, zoals verwacht, ook een lager cijfer (6,5 tegen 7,3 voor niet-slachtoffers). Datzelfde geldt voor getuigen van slachtofferschap en reizigers die overlast hebben ervaren.

Dit beeld is onveranderd ten opzichte van 2008.

### **Metro krijgt in de avond laagste rapportcijfer voor sociale veiligheid**

Reizigers zijn ook gevraagd een rapportcijfer per vervoersmiddel te geven voor de sociale veiligheid, zie tabel 3.6. De rapportcijfers voor de sociale veiligheid *overdag* liggen bij alle locaties op of boven de 7, voor de avond/nacht is dit lager. De sociale veiligheid in de metro en op het metrostation krijgt gedurende de avond of nacht het laagste cijfer (gemiddeld een 6). De pont krijgt het hoogste cijfer, zowel van alle vervoersmiddelen overdag (8) en 's avonds (7).

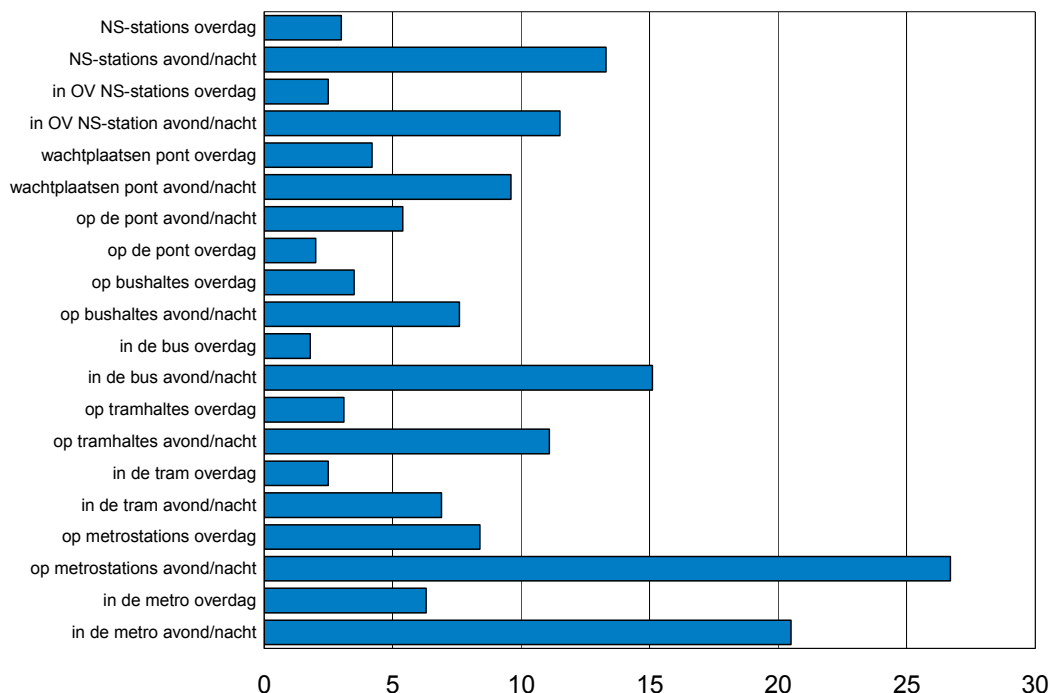
In vergelijking met 2008 is er geen verschil in de rapportcijfers voor de sociale veiligheid. Ook in 2008 kregen alle vervoersmiddelen een 7 of hoger, behalve de metro en metrostations gedurende de avond of nacht.

**Tabel 3.6 Rapportcijfers voor de sociale veiligheid**

Locatie	Rapportcijfer
in de metro avond/nacht	6,3
in de metro overdag	7,2
op metrostations avond/nacht	6,3
op metrostations overdag	7,0
in de tram avond/nacht	7,1
in de tram overdag	7,5
op tramhaltes avond/nacht	6,9
op tramhaltes overdag	7,4
in de bus avond/nacht	6,8
in de bus overdag	7,6
op bushaltes avond/nacht	7,2
op bushaltes overdag	7,4
op de pont overdag	7,9
op de pont avond/nacht	7,4
wachtplaatsen pont avond/nacht	7,0
wachtplaatsen pont overdag	7,5
in OV NS-station avond/nacht	6,8
in OV NS-stations overdag	7,4
NS-stations avond/nacht	6,8
NS-stations overdag	7,3

In figuur 3.7 wordt het aandeel reizigers weergegeven dat de sociale veiligheid in het vervoersmiddel een onvoldoende geeft. Hierbij wordt het verschil op metrostations en in de metro nog duidelijker. Het aandeel onvoldoendes is het hoogste op metrostations (27%) en in de metro (21%) tijdens de avond en nacht.

**Figuur 3.7 Onvoldoende rapportcijfer voor sociale veiligheid in het Amsterdamse openbaar vervoer, aandeel reizigers in procenten**

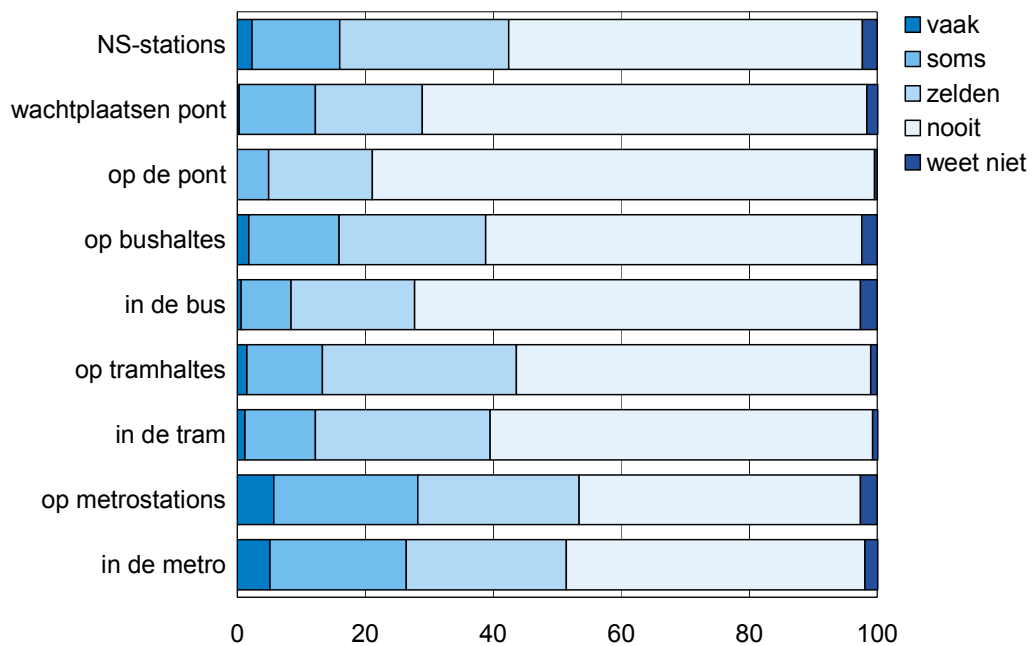


### Bijna een derde voelt zich vaak of soms onveilig

De reizigers zijn ook gevraagd hoe vaak ze zich onveilig voelen. In totaal voelt 32% van zich soms (26%) of vaak (6%) onveilig in het openbaar vervoer. In figuur 3.8 staan de resultaten voor de verschillende vervoersmiddelen afzonderlijk weergegeven. Wederom voelt men zich het meest onveilig in de metro en op metrostations. In de metro voelt 26% zich soms (21%) of vaak (5%) onveilig, op de metrostations voelt 28% zich soms (22%) of vaak (6%) onveilig. Reizigers die vaker overlast ervaren en reizigers die vaker slachtoffer zijn geworden in het openbaar vervoer, blijken het Amsterdamse openbaar minder veilig te vinden dan de andere reizigers. Getuigen van slachtofferschap voelen zich echter niet significant minder veilig in het openbaar vervoer dan reizigers die geen getuige zijn geweest van slachtofferschap.

In 2009 voelen minder Amsterdamse reizigers zich soms of vaak onveilig in het openbaar vervoer dan in 2008 (32% in 2009 tegen 40% in 2008). Deze daling is ook te zien bij de afzonderlijke vervoersmiddelen. In beide jaren voelen de reizigers zich het vaakst in de metro en op metrostations onveilig.

**Figuur 3.8 Frequentie van veiligheidgevoelens in het Amsterdamse openbaar vervoer, procenten**

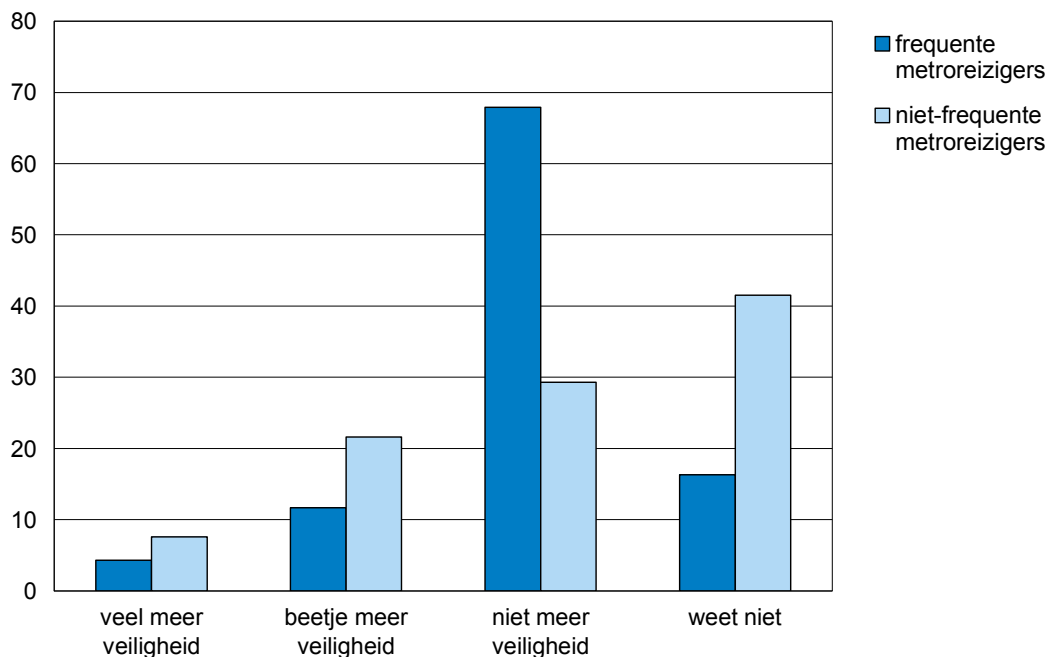


### 3.3 Eén op de zes metroreizigers ziet positief effect van OV-chipkaart op veiligheid

Sinds 27 augustus kan er in de Amsterdamse metro alleen nog maar met de OV-chipkaart worden gereisd. Aan alle metroreizigers (zowel de frequente als de niet-frequente reizigers) is gevraagd in hoeverre ze denken dat de OV-chipkaart voor meer veiligheid heeft gezorgd in de metro. Het wordt hier dus enkel gevraagd naar het positieve effect van de OV-chipkaart op de veiligheid. In hoeverre de OV-chipkaart mogelijk een negatief effect heeft op de veiligheid in de metro is buiten beschouwing gelaten.

Figuur 3.9 laat zien dat een meerderheid (68%) van de respondenten die vaak met de metro reizen (frequente metroreizigers) van mening is dat de OV-chipkaart geen invloed heeft op de veiligheid in de metro. Zestien procent denkt dat de OV-chipkaart heeft gezorgd voor een beetje of veel meer veiligheid in de metro. Opvallend is dat de niet-frequentie metroreizigers positiever zijn over de invloed van de OV-chipkaart dan de frequente metroreizigers. Bijna drie op de tien (29%) niet-frequente metroreizigers denkt dat de OV-chipkaart voor een beetje of veel meer veiligheid heeft gezorgd in de metro. Daarnaast bestaat er bij veel (42%) niet-frequente metroreizigers ook onwetendheid. Niet onverwacht, want ze reizen immers niet vaak met de metro.

Figuur 3.9 Invloed van OV-chipkaart op de veiligheid in de metro, procenten

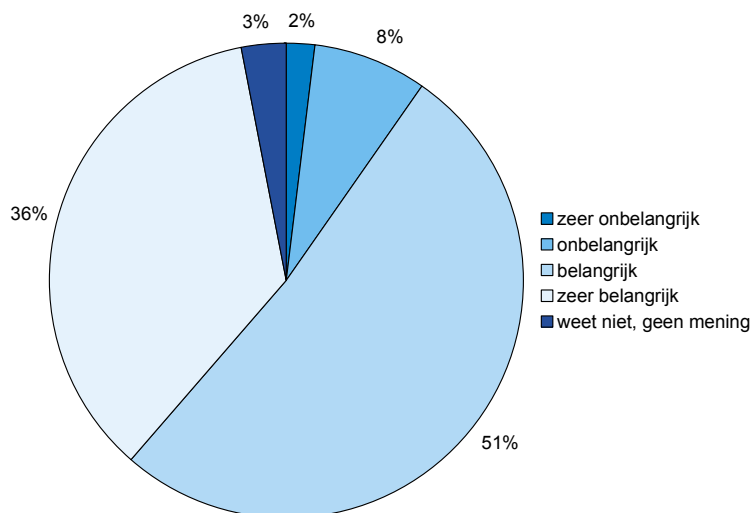


### 3.4 Meerderheid blijft sociale veiligheid in het OV (zeer) belangrijk vinden

Aan alle respondenten (zowel reizigers als niet-reizigers) is gevraagd in hoeverre het onderwerp sociale veiligheid in het openbaar vervoer belangrijk voor hen is. In figuur 3.10 zijn de resultaten weergegeven. De meeste respondenten vinden het onderwerp belangrijk (51%) of zeer belangrijk (36%). Vrouwen vinden de sociale veiligheid in het openbaar vervoer belangrijker dan mannen (42 tegen 30%). Respondenten tussen de 50 en 64 jaar vinden het onderwerp belangrijker dan jongere respondenten. Daarnaast vinden respondenten die frequent met het openbaar vervoer reizen, logischerwijs, de sociale veiligheid belangrijker dan respondenten die niet of nauwelijks met het openbaar vervoer reizen (37 tegen 29%). Ook het ervaren van overlast en (getuige van) slachtofferschap hangt positief samen met de mate waarin sociale veiligheid een belangrijk thema wordt gevonden.

In vergelijking met 2008 is de mate waarin respondenten het onderwerp sociale veiligheid belangrijk vinden niet veranderd. In 2008 was er ook een meerderheid (88%) die het onderwerp (zeer) belangrijk vond. Daarnaast bestonden dezelfde verschillen tussen de verschillende achtergrondkenmerken, zoals geslacht, frequentie van reizen, ervaren overlast en (getuige van) slachtofferschap.

Figuur 3.10 Mate waarin respondenten sociale veiligheid in het openbaar vervoer belangrijk vinden



## 4 Toezichthouders openbaar vervoer

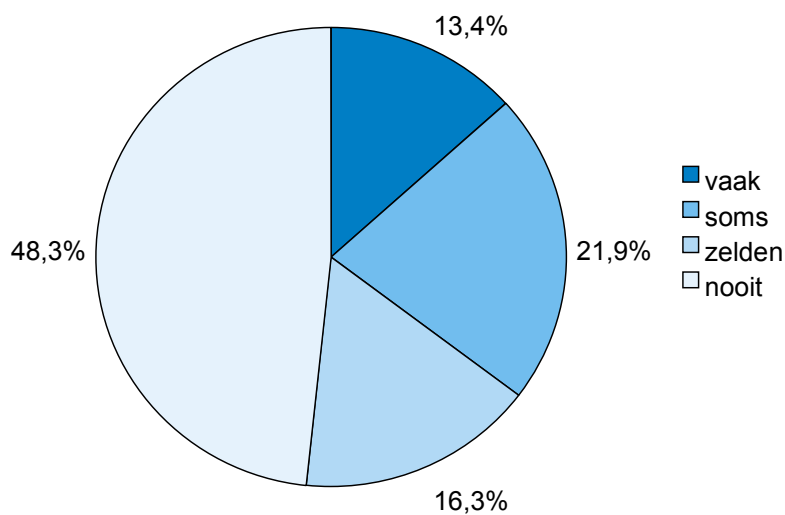
In het Amsterdamse openbaar vervoer wordt door een groot scala aan toezichthouders gehandhaafd op orde en veiligheid, zoals het GVB, de politie en particuliere beveiliging. Sinds 2007 is er ook een Veiligheid Team Openbaar Vervoer (VOV). In dit hoofdstuk wordt besproken in hoeverre deze toezichthouders in het openbaar vervoer worden opgemerkt en gewaardeerd.

### 4.1 Toezichthouders even vaak opgemerkt als in 2008

Aan de reizigers in het Amsterdamse openbaar vervoer is gevraagd of hen opvalt dat er toezicht is in de vorm van surveillances door mensen in uniform. Iets meer dan de helft (52%) geeft aan dat dit is opgevallen, 48% zegt van niet. Van de reizigers die de toezichthouders wel hebben opgemerkt, komt iets meer dan een derde ze soms (22%) of vaak (13%) tegen, zie figuur 4.1.

Dit beeld komt nagenoeg overeen met 2008, waarin 54% aangaf de toezichthouders te zijn opgevallen.

Figuur 4.1 Frequentie waarin toezichthouders in openbaar vervoer worden opgemerkt, n=1012

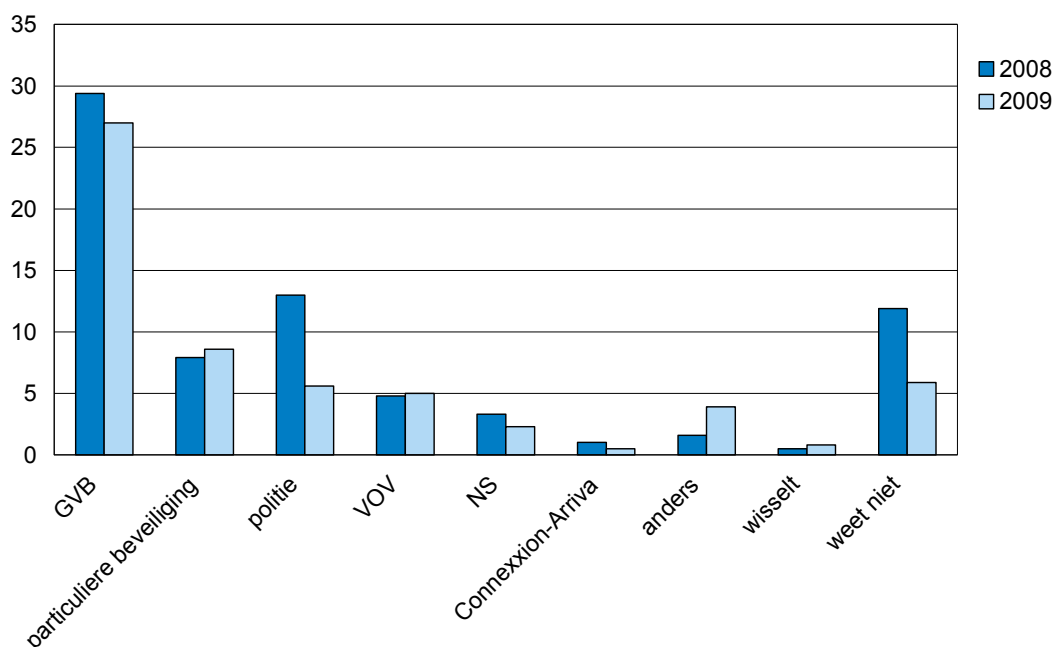


## 4.2 GVB vaakst genoemde toezichthouder

Aan de reizigers die het is opgevallen dat er surveillanten zijn, is vervolgens gevraagd of ze ook weten van welke organisatie deze surveillanten zijn. De meeste reizigers noemen het GVB (27%), de particuliere beveiliging (9%) en de politie (6%), zie figuur 4.2. Het Veiligheidstam Openbaar Vervoer (VOV) wordt door 5% van de reizigers genoemd.

In vergelijking met 2008 is de bekendheid van het VOV is nagenoeg hetzelfde gebleven (2008: 4,8%, 2009: 5%) en nog steeds onder de streefwaarde van 50% bekendheid onder passagiers. Hoewel dit jaar minder reizigers geen enkele organisatie kunnen noemen (van 12% naar 6% in 2009), is de bekendheid van de surveillanten van het GVB en de politie is dit jaar afgenomen (resp. -2,4% en -7,4%). Daarentegen zijn de particuliere beveiligers dit jaar wel wat meer bekend onder de reizigers (+ 0,7%).

Figuur 4.2 Toezichthouders die door de reizigers zijn opgemerkt, procenten<sup>1</sup>



<sup>1</sup> De percentages van 2008 zijn dit jaar anders gepercenteerd dan in de rapportage van 2008.

## 4.3 Aanwezigheid toezichthouders dit jaar meer effect op veiligheidsgevoel

De reizigers die wel eens toezichthouders hebben opgemerkt, zijn ook gevraagd naar het effect op het veiligheidsgevoel en de mate waarin de toezichthouders als alert en actief worden gezien. Maar zoals in 4.2 besproken zijn er forse verschillen tussen de organisaties die genoemd worden. Onderstaande resultaten zijn dus gebaseerd op verschillende aantallen per organisatie<sup>3</sup>.

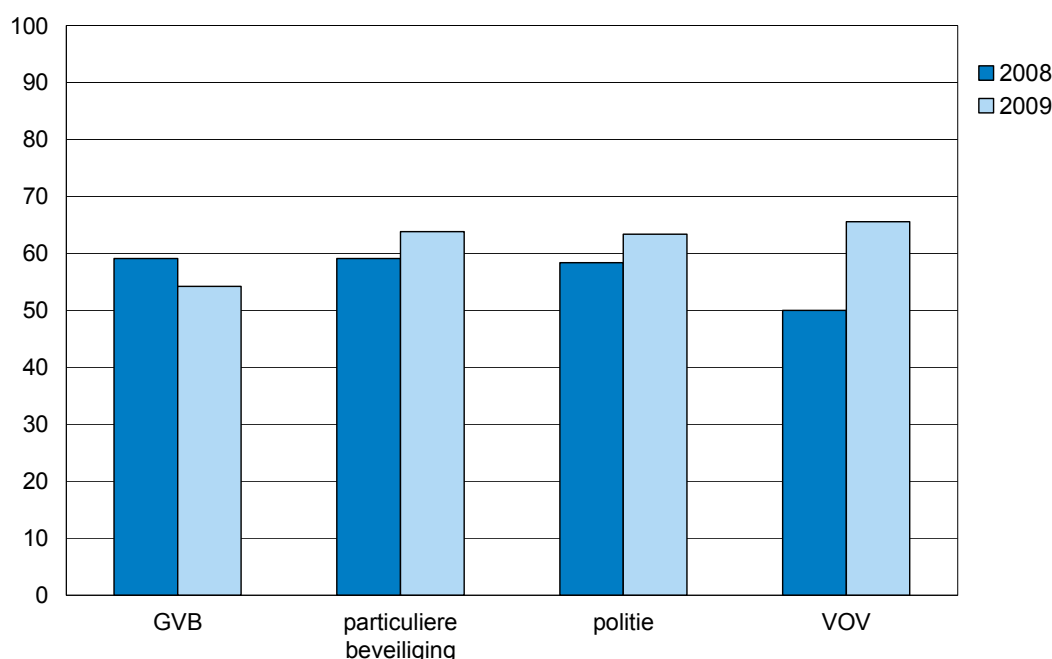
<sup>3</sup> GVB: n=41, politie: n=29, particuliere beveiliging: n=45 en VOV: n=26. In 2008 lagen deze verhouding nagenoeg hetzelfde (GVB: n=164, politie: n=72, particuliere beveiliging: n=44 en VOV: n=27). De aantallen van de NS en Connexion-Arriva zijn te laag om representatief te zijn en zijn daarom niet weergegeven.



De meeste reizigers (66%) rapporteren dat de aanwezigheid van de toezichthouders van het VOV hen een (veel) veiliger gevoel geeft (figuur 4.3). Maar ook de politie en de particuliere beveiliging (beide 64%) worden vaak genoemd. Het aantal ondervraagde personen verschilt echter per organisatie, wat mogelijk een deel van de verschillen verklaart.

In vergelijking met vorig jaar wordt het effect van de aanwezigheid van de meeste toezichthouders dit jaar positiever beoordeeld. Het VOV is zelfs gestegen van 50 naar 66% in 2009. Uitzondering hierop is de aanwezigheid van de toezichthouders van het GVB, die dit jaar volgens minder reizigers een (veel) veiliger gevoel bezorgen.

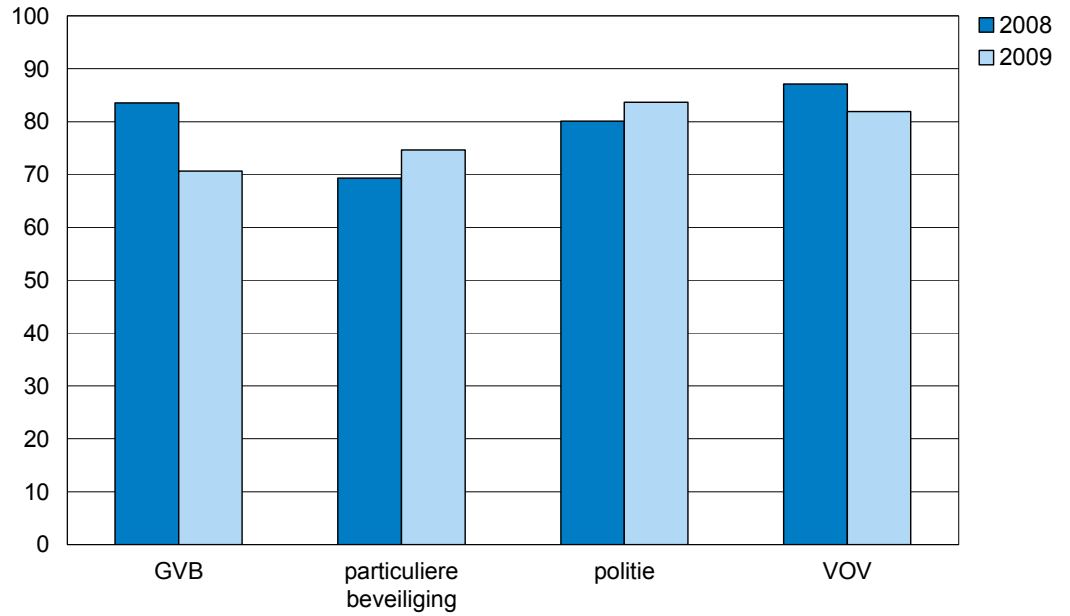
**Figuur 4.3** Aanwezigheid toezichthouders zorgt voor (veel) veiliger gevoel, procenten



De alertheid en activiteit van de toezichthouders wordt door veel reizigers positief beoordeeld (figuur 4.4). Bij de politie is dit percentage het hoogst: 84%. De toezichthouders van het GVB worden het minst vaak als alert gezien. Maar zoals al eerder opgemerkt, kan dit verschil mogelijk voor een deel verklaard worden door verschillen in het aantal ondervraagde respondenten per organisatie.

In vergelijking met 2008 worden dit jaar het GVB en het VOV minder vaak alert of actief beoordeeld. Voor de politie en de particuliere beveiliging is dit juist licht gestegen. Opvallend is dat de reizigers dit jaar het VOV minder vaak als alert of actief beoordelen, terwijl het VOV dit jaar juist meer voor een veiliger gevoel zorgt.

**Figuur 4.4 Toezichthouders zijn (in enige of sterke mate) alert en actief, procenten**



## 5 Incidentenregistraties

In dit hoofdstuk worden de incidentenregistraties beschreven van de verschillende vervoersbedrijven en de politie. De deze laatste paragraaf worden deze objectieve gegevens vergeleken met de subjectieve gegevens uit de enquête.

### 5.1 Beschikbare bronnen

#### GVB en Arriva

De incidenten die in de trams, bussen of metro's van het GVB plaatsvinden, worden geregistreerd in de Otrap database. Het grootste deel van de incidenten wordt in eerste instantie - meestal door een personenvervoerder - gemeld aan een centralist van de Communicatie Centrum Vervoer. Die geven de melding door aan interne handhavers of aan de regiopolitie. Zij verzorgen tevens overige opvolging. Daarnaast gebeurt het regelmatig dat de interne handhavers op basis van een eigen waarneming een incident afhandelen en registreren.

Arriva houdt ook de incidenten bij in een database. Zowel het GVB als Arriva maken gebruik van de landelijke codes voor incidenten, zie tabel 5.1.

Tabel 5.1. Incidentcodes GVB en Arriva

code	omschrijving
A1	mishandeling
A2	bedreiging met wapen
A3	bedreiging/intimidatie zonder wapen
A4	diefstal /beroving
A5	overlast/gebruik middelen (drugs/alcohol)
A6	overige overtredingen tegen personen/materieel
A6b	overtredingen WPV (handhaving door vervoerbedrijf)
B1	schelden/beleigen
B2	lastig vallen
B3	vandalisme/graffiti
B4	betalingsproblemen
B5	overige verstoringen
C1	overtredingen besluit personenvervoer
C2	overtredingen overige huisregels vervoerbedrijf

#### Politie

Indien iemand slachtoffer is geworden van een delict, kunnen ze aangifte doen bij een politiekorps. Dat kan op het politiebureau en bij een aantal politiekorpsen ook telefonisch of via internet (voor een aantal delicten).

## 5.2 Overlast

Het GVB en Arriva registreerden in de periode oktober 2008 tot en met oktober 2009 de meeste incidenten in en rondom de tram (41%), gevolgd door de metro (35%), zie tabel 5.2. Bij deze vergelijking dient opgemerkt te worden dat de incidenten in en rondom de bussen van Connexxion niet beschikbaar waren. Hierdoor is de geregistreerde overlast in en rondom bussen in Amsterdam een onderrapportage van de werkelijkheid. Daarnaast zijn geen objectieve gegevens beschikbaar van overlast op het NS-station.

**Tabel 5.2 Overlast<sup>1</sup> in en rondom het openbaar vervoer<sup>2</sup> in Amsterdam, oktober 2008 – oktober 2009**

	aantal	percentage
metro / metrostation	495	34,9
tram / tramhalte	834	40,6
bus / bushalte	719	24,1
pont / wachtplaats pont	8	0,4

<sup>1</sup> Betreft de incidenten uit de categorieën A5, A6, A7, B2, B3, B4, C1 en C2 uit de incidentenregistratie van het GVB en Arriva.

<sup>2</sup> De incidentenregistratie van het GVB en Arriva maakt geen onderscheid tussen incidenten *in of rondom* het openbaar vervoer. Vandaar dat in deze tabel hierin geen onderscheid is gemaakt.

Tabel 5.3 geeft de vormen van overlast weer, zoals geregistreerd door het GVB en Arriva. Overlast door hard praten of muziek luisteren blijkt minder zichtbaar voor personeel van de vervoerbedrijven. Dit verklaart waarom bijvoorbeeld betalingsproblemen en misbruik van voorzieningen wel vaak voorkomen in de incidentenregistratie en mensen lastig vallen minder vaak voorkomt. Betalingsproblemen zijn incidenten waar het personeel altijd bij aanwezig is, terwijl een reiziger lastig kan worden gevallen zonder dat dit zichtbaar is voor anderen. Bij deze objectieve gegevens dient wederom opgemerkt te worden dat er geen cijfers beschikbaar waren van overlast in bussen van Connexxion of overlast op NS-stations.

**Tabel 5.3 Vormen van overlast<sup>1</sup> in en om het openbaar vervoer<sup>2</sup> in Amsterdam, oktober 2008 – oktober 2009 (procenten)**

	metro n=495	tram n=834	bus <sup>3</sup> n=718	pont n=8
optreden bij drugsoverlast (A5)	2,0	0,0	1,3	0,0
vandalisme, brandstichting, graffiti (A6)	6,7	2,4	7,8	12,5
overige overtredingen: duwen, trekken, spugen etc. (A7)	2,4	4,3	3,8	0,0
lastig vallen (B2)	7,1	15,6	16,6	0,0
optreden bij betalingsproblemen (B3)	28,5	41,8	45,0	0,0
overige verstoringen: misbruik voorzieningen/noodrem etc. (B4)	38,0	22,9	8,4	62,5
overtredingen huisregels: voeten op de bank, roken etc. (C1)	10,7	5,9	9,2	0,0
overige overlast: verontreiniging in- en exterieur (C2)	4,6	7,1	7,9	12,5

<sup>1</sup> Betreft alleen de incidenten uit de categorieën A5, A6, A7, B2, B3, B4, C1 en C2 van het GVB en Arriva (zie tabel 5.1). Incidenten van criminaliteit en geweld zijn weergegeven in tabel 5.5.

<sup>2</sup> Exclusief incidenten rondom NS-stations.

<sup>3</sup> Exclusief incidenten in en rondom de bussen van Connexxion.

### 5.3 Criminaliteit en geweld

In tabel 5.4 zijn de incidenten met criminaliteit en geweld weergegeven, zoals geregistreerd door het GVB en Arriva. Criminaliteit en geweld in bussen of op bushaltes worden het vaakst geregistreerd. Hierbij moet ook nog rekening worden gehouden met onderrapportage, omdat de incidenten van Connexxion niet beschikbaar waren.

**Tabel 5.4 Criminaliteit en geweld<sup>1</sup> in en rondom<sup>2</sup> het openbaar vervoer<sup>3</sup> in Amsterdam, oktober 2008 – oktober 2009 (n=132)**

	aantal	percentage
metro / metrostation	24	18,2
bus / bushalte <sup>4</sup>	54	40,9
tram / tramhalte	53	40,2
pont / wachtplaats pont	1	0,8

<sup>1</sup> Betreft de incidenten uit de categorieën A1, A2, A3, A4 en B1 uit de incidentenregistratie van GVB en Arriva.

<sup>2</sup> De incidentenregistratie van het GVB en Arriva maken geen onderscheid tussen incidenten *in* of *rondom* het openbaar vervoer.

<sup>3</sup> Exclusief incidenten rondom NS-station.

<sup>4</sup> Exclusief incidenten in en rondom de bussen van Connexxion

Daarnaast is het mogelijk dat er aangifte wordt gedaan van criminaliteit of geweld. In tabel 5.5 worden de aangiften van criminaliteit en geweld weergegeven per locatie. Opgemerkt dient te worden dat het mogelijk is dat één incident zowel in de registratie van een vervoersbedrijf (tabel 5.3) als in de registratie van de aangiften (tabel 5.4) voorkomt. Bijvoorbeeld als een mishandeling wordt geregistreerd door een personeelslid en vervolgens van de mishandeling ook aangifte wordt gedaan bij de politie. De incidenten waarvan aangifte wordt gedaan betreffen meestal criminaliteit en geweld op de tram/bushalte (30%), op het station (22%) of in de tram (20%). De registratie van de politie lijkt voor de periode oktober 2008- oktober 2009 geen incidenten te bevatten in de bus. Het is onduidelijk of dit komt omdat er geen aangiften zijn gedaan van incidenten in de bus of dat deze locatie niet als zodanig kan worden geregistreerd.

**Tabel 5.5 Aangiften van criminaliteit en geweld in en rondom het openbaar vervoer in Amsterdam, oktober 2008 – oktober 2009 (n=2083)**

	aantal	percentage
tram/bushalte	607	29,9
station	451	22,2
tram	398	19,6
metrostation	326	16,1
emplacement <sup>1</sup>	110	5,4
metro	73	3,6
overige OV-locaties	65	3,2
pont	1	0,1
<b>totaal</b>	<b>2031</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Betreft onder andere rangeerterreinen.

De meest voorkomende *geregistreeerde* vormen van criminaliteit en geweld in het openbaar vervoer is bedreiging zonder wapen (33%), schelden (29%) en mishandeling (25%), zie tabel 5.6.

**Tabel 5.6 Vormen van criminaliteit en geweld in en om het openbaar vervoer<sup>1</sup> in Amsterdam, oktober 2008 – oktober 2009 (n=132)**

	aantal	percentage
bedreiging zonder wapen (categorie A3)	43	32,6
schelden (categorie B1)	38	28,8
mishandeling (categorie A1)	33	25,0
diefstal/beroving (categorie A4)	15	11,4
bedreiging met wapen (categorie A2)	3	2,3

<sup>1</sup> Betreft alleen de incidentenregistratie van het GVB en Arriva. Vervoerbedrijf Connexxion kan geen cijfers leveren voor de specifieke periode.

Naast de registratie van criminaliteit en geweld door de vervoerbedrijven, kan een slachtoffer aangifte doen van het incident. In het openbaar vervoer is dit een reiziger of een personeelslid van een vervoerbedrijf. Van de aangiften betreft een meerderheid (57%) zakkenrollerij, op afstand gevolg door vernieling (8%) of mishandeling (4%), zie tabel 5.7.

**Tabel 5.7 Aangiften van (vormen van) criminaliteit en geweld in en om het openbaar vervoer in Amsterdam, oktober 2008 – oktober 2009 (n=2083)**

	aantal	percentage
zakkenrollerij	1182	56,8
vernieling c.q. zaakbeschadiging	162	7,8
mishandeling	82	3,9
straatroof	56	2,7
diefstal van brom-, snor-, fietsen	46	2,2
bedreiging	46	2,2
fraude	31	1,5
overig, maatschappelijke integriteit	31	1,5
zedenmisdrijf	20	1,0
open geweld	17	0,8
diefstal af/uit/van overige voertuigen	12	0,0
moord, doodslag	3	0,1
winkeldiefstal	3	0,1
aantasting openbare orde	2	0,1
overval	1	0,1
discriminatie	1	0,1
brand en ontploffing	1	0,1

## 5.4 Tijdstip

In tabel 5.8 zijn de percentages weergegeven voor de incidenten uit de registratie van het GVB en Arriva in de periode oktober 2008-oktober 2009. De meeste incidenten vinden op een doordeweekse dag (44%) plaats, gevolgd door overdag in het weekend (27%). Dit totaalbeeld geldt voor bijna alle vervoersmiddelen. Uitzondering hierop zijn de incidenten in de tram: de incidenten komen op alle tijdstippen voor. De meeste incidenten in de tram vinden plaats op een (doordeweekse) avond of nacht (46%). Een mogelijke verklaring voor het hoge percentage incidenten overdag is het grote aantal reizigers gedurende de dag in vergelijking met het aantal reizigers in de avond of nacht. Hoe meer reizigers, hoe groter de kans op een incident.

**Tabel 5.8 Incidenten<sup>1</sup> in en rondom het openbaar vervoer<sup>2</sup> in Amsterdam, oktober 2008-oktober 2009 (procenten<sup>3</sup>)**

	doordeweeks overdag	doordeweeks avond/nacht	weekend overdag	weekend avond/nacht
metro (n=519)	23,9	21,0	24,0	22,7
tram (n=887)	37,8	45,5	40,8	38,0
bus <sup>3</sup> (n=810)	38,0	33,2	34,2	39,3
pont (n=9)	0,2	0,3	1,0	0,0
<b>totaal<sup>4</sup></b>	<b>44,2</b>	<b>15,4</b>	<b>27,1</b>	<b>13,3</b>

<sup>1</sup> Zowel overlast als criminaliteit en geweld. <sup>2</sup> Exclusief incidenten op NS-stations.

<sup>2</sup> Percentage van aantal incidenten binnen vervoersmiddel.

<sup>3</sup> Exclusief incidenten in en rondom bussen van Connexxion.

<sup>4</sup> Percentage ten opzichte van totaal aantal incidenten.

Het beeld uit de registraties van het GVB en Arriva is ook terug te zien in de aangiftecijfers van de politie (zie tabel 5.9). Criminaliteit en geweld in en rondom het openbaar vervoer vindt voornamelijk overdag plaats, op een doordeweekse dag (60%), gevolgd door overdag in het weekend (18%). Dit geldt ook voor bijna alle vervoersmiddelen. Uitzondering hierop zijn de aangiften van criminaliteit en geweld in het metrostation: een doordeweekse avond of nacht (22%) komt vaker voor dan overdag in het weekend (14%).

Opgemerkt dient te worden dat de percentages van de pont slechts één incident betreft. Dit maakt een vergelijking met andere locaties minder betrouwbaar.

**Tabel 5.9 Aangiften van criminaliteit en geweld in en rondom het openbaar vervoer in Amsterdam, oktober 2008-oktober 2009 (procenten<sup>1</sup>)**

	doordeweeks overdag	doordeweeks avond/nacht	weekend overdag	weekend avond/nacht
emplacement <sup>2</sup> (n=110)	53,6	13,6	26,4	6,4
metro (n=73)	72,6	6,9	13,7	6,9
metrostation (n=326)	57,1	21,5	13,5	8,0
tram (n=398)	60,1	13,6	20,1	6,3
tram/bushalte (n=607)	59,3	15,3	20,1	5,3
pont (n=1)	100,0	0,0	0,0	0,0
station (n=451)	62,3	12,6	16,2	8,9
overige OV-locaties (n=65)	50,8	21,5	21,5	6,2
<b>totaal<sup>3</sup> (n=2031)</b>	<b>59,7</b>	<b>15,2</b>	<b>18,3</b>	<b>6,8</b>

<sup>1</sup> Percentage van aantal incidenten binnen vervoersmiddel.

<sup>2</sup> Betreft onder andere rangeerterreinen.

<sup>3</sup> Percentage ten opzichte van totaal aantal incidenten.

## 5.5 Locatie

De incidentenregistratie van het GVB bevat ook gegevens over de locatie van de incidenten. Van de incidenten in de metro vinden de meeste incidenten plaats op de halte Centraal Station (13%), Waterlooplein (13%) en Wibautstraat (6%). Op halte Station Bijlmer/Arena vindt 'slechts' 2% van de incidenten plaats, terwijl deze halte wel vaak wordt vermeden door de reizigers. Voor de incidenten in de tram vinden de meeste incidenten plaats op de halte Centraal Station (9%) en Leidseplein (3%). Bij de pont zijn in de periode oktober 2008-oktober 2009 slechts 9 incidenten geregistreerd. Hiervan vond 56% (5 incidenten) plaats op Centraal Station. Voor de cijfers van Arriva en de registratie van aangiften zijn helaas geen specifieke haltes beschikbaar.

## 5.6 Conclusie

De objectieve gegevens over de overlast in het openbaar vervoer komen voor een groot deel overeen met de subjectieve gegevens over overlast: uit beide gegevens blijkt dat overlast vooral voorkomt bij de tram en metro.

Opvallend is dat reizigers van de pont meer overlast aangeven dan er is geregistreerd. Dit komt mogelijk doordat de overlast slecht zichtbaar is voor personeelsleden van de pont. Vooral de zichtbare vormen van overlast worden geregistreerd.

De objectieve gegevens over criminaliteit en geweld in het openbaar vervoer zijn niet altijd vergelijkbaar met de subjectieve gegevens over criminaliteit en geweld. Er worden soms verschillende categorieën gehanteerd in de MSVOV, de registratie van de vervoersbedrijven en de politie. Waar de categorieën wel vergelijkbaar zijn, komen ze goed overeen. Zowel in de subjectieve als objectieve gegevens komt schelden en bedreiging zonder wapen veel voor. Uitzondering hierop is diefstal: door reizigers het vaakst genoemd, maar in verhouding minder vaak geregistreerd door het GVB en Arriva.



Het is mogelijk dat reizigers diefstal pas opmerken als ze uit het vervoersmiddel zijn en vervolgens alleen aangifte doen bij de politie. Zakkenrollerij komt dan ook het vaakst voor in de aangifte registratie van criminaliteit in het openbaar vervoer van de politie.

De objectieve gegevens laten zien dat de incidenten vooral overdag plaatsvinden. Terwijl de reizigers aangeven dat ze vooral in de avond vervoersmiddelen vermijden. Een mogelijke verklaring hiervoor is het verschil in aantal reizigers overdag en in de avond. Het aantal reizigers is overdag aanzienlijk groter dan in de avond. In het algemeen geldt hoe meer mensen, hoe gunstiger de mogelijkheden voor criminaliteit.

Voor de incidenten in de GVB vervoersmiddelen wordt ook de locatie geregistreerd. Centraal Station komt het vaakst voor in de incidentenregistratie. Opvallend is dat veel metroreizigers station Bijlmer/Arena vermijden, terwijl 'slechts' 2% van de incidenten op deze metrohalte plaatsvindt.



## Bijlage 1 Weging steekproef

**Tabel 1. Weging voor leeftijd en geslacht**

		Steekproef MSVOV 2009			Amsterdamse bevolking			steekproef na weging		
		man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal
15-19 jaar	n	6	12	18	19753	21222	18	16	32	48,0
	%	0,5	0,9	1,4	3,1	3,3	6,4	1,2	2,5	3,7
20-34 jaar	n	35	70	105	98973	108792	207765	93	185	278
	%	2,7	5,4	8,1	15,4	17,0	32,4	7,2	14,3	21,5
35-49 jaar	n	154	199	353	96653	87879	184532	219	208	427
	%	11,8	15,3	27,2	15,1	13,7	28,8	16,9	16,0	32,9
50-64 jaar	n	183	219	402	64654	62949	127603	158	160	318
	%	14,1	16,8	30,9	10,1	9,8	19,9	12,2	12,3	24,5
>64 jaar	n	142	280	422	33988	46732	80720	90	136	226
	%	10,9	21,5	32,5	5,3	7,3	12,6	6,9	10,5	17,4
totaal	n	520	780	1300	314021	327574	641595	576	721	1297
	%	40	60	100	48,9	51,1	100	44,4	55,6	100



## Bijlage 2 Reizigersmonitor 2008

De reizigersmonitor beschrijft drie jaarlijkse onderzoeken naar objectieve en subjectieve sociale veiligheid in het *landelijke* openbaar vervoer. Het betreft:

- de OV-Klantenbarometer Openbaar Vervoer, in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV), onder bus, tram- metro en regionale reizigers;
- klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder treinreizigers, naar de subjectieve veiligheid, uitgevoerd door de Nederlandse Spoorwegen (NS).
- NSR Omnibus, een enquête naar objectieve veiligheid, gehouden onder NS-reizigers.

Ten tijde van deze publicatie was de reizigersmonitor van 2009 nog niet beschikbaar. Om deze reden zijn hieronder de resultaten weergegeven van 2008.

De KTO en de NSR Omnibus worden hieronder niet beschreven, omdat treinreizigers niet van toepassing zijn voor een vergelijking met de MSVOV.

### OV-Klantenbarometer

De OV-Klantenbarometer is een enquête uitgevoerd onder reizigers in het stads- en streekvervoer in 95 onderzoeksgebieden verspreid over heel Nederland. De vragenlijsten zijn door reizigers in het voertuig zelf ingevuld. Hiermee verschilt de enquête van de MSVOV, waarin reizigers en niet-reizigers telefonisch worden ondervraagd.

Het onderzoek maakt onderscheid tussen objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid. Voor beide soorten veiligheid is gebruik gemaakt van informatie van de reiziger. Dit is een belangrijk verschil met de MSVOV waarin voor de objectieve veiligheid ook gebruik wordt gemaakt van registraties van de vervoersbedrijven en de politie.

#### *Objectieve veiligheid*

In de OV-Klantenbarometer worden de landelijke cijfers beschreven. In 2008 is 7,7% van de ondervraagde reizigers slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten. Dit betreft zowel overlast als criminaliteit en geweld. Het percentage is het grootst in de metro (9,2%), gevolgd door de tram (8,2%). Reizigers worden minder vaak slachtoffer in de bus en trein (resp. 7,2 en 6,8%). Reizigers worden vooral slachtoffer van lastigvallen (3,4%), op afstand gevolgd door bedreiging (1,6%) en diefstal (1,3%). Mishandeling komt het minst vaak voor (0,9%). Net zoals bij de slachtoffers is het percentage het grootst in de metro (16,6%), gevolgd door de tram (24,6%). Reizigers zijn het minst vaak getuige van een incident in de trein (16,6%) en bus (16,4%).

Naast de landelijke cijfers wordt in de OV-Klantenbarometer de verschillende ov-autoriteiten (provincies en stadregio's) apart beschreven. Er blijken grote verschillen te zijn tussen de ov-autoriteiten: Stadsregio Rotterdam (70 incidenten op de 1000 ov-gebruikers), Stadsregio Haaglanden (60 incidenten op de 1000 ov-gebruikers) en Stadsregio Amsterdam<sup>4</sup> (59 incidenten op de 1000 ov-gebruikers) hebben een relatief hoog aandeel slachtoffers in 2008 in vergelijking met andere ov-autoriteiten en het

<sup>4</sup> Amsterdam Meerlanden, Sternet Schiphol, Waterland, Zaanstreek, Amsterdam bus, Amsterdam tram en Amsterdam metro.

landelijk gemiddelde (44 incidenten op de 1000 ov-gebruikers). In 2008 is 6,8% van de reizigers in de Stadsregio Amsterdam slachtoffer geweest van een incident. Daarnaast was 20,4% getuige van een incident. De incidenten in de Stadsregio Amsterdam vonden het vaakst (27,3%) plaats in de metro. De tram en bus zijn minder vaak genoemd (resp. 20,7 en 20,4%).

Landelijk is 7,1% van de reizigers minder gebruik gaan maken van het openbaar vervoer door veiligheidsgevoelens of het zelf meemaken van incidenten. Deze vermindering komt het vaakst voor bij de tram (11,4%), gevolgd door de metro (10,6%). Bij de bus en trein komt dit minder vaak voor (resp. 5,9 en 4,6%). In de Stadsregio Amsterdam vermijdt 17% van de reizigers het openbaar vervoer (metro: 10,6%, tram: 8,7). In de MSVOV wordt ook het vaakst de metro vermeden.

### Subjectieve veiligheid

In de OV-Klantenbarometer is gevraagd naar de veiligheidsbeleving in het openbaar vervoer in het algemeen, tijdens de rit en op de instaphalte. De Stadsregio Amsterdam scoort met een 7,9 in 2008 gemiddeld net iets onder het landelijk gemiddelde (8,0). In tabel 1 zijn de rapportcijfers per onderzoeksgebied (tram, bus of metro) weergegeven. Voor de vergelijking zijn ook de resultaten van Rotterdam en Den Haag weergegeven. In de Amsterdamse bus, tram en metro wordt de veiligheid als goed beoordeeld: de tram scoort met een 7,8 gemiddeld het hoogst en de metro met een 7,3 het laagst (zie tabel 1). De Amsterdamse tram en metro krijgen een hoger rapportcijfer dan de tram en metro in Rotterdam en Den Haag. Deze verhouding ligt anders voor de bus: met een 7,5 scoort de Amsterdamse bus lager dan de bus in Den Haag (7,6) of Rotterdam (7,8). De veiligheid tijdens de rit wordt bij bijna alle vervoersmiddelen beter beoordeeld dan de veiligheid op de instaphalte. Alleen bij de Rotterdamse metro is dit niet geval, beide situaties worden met een 7,0 beoordeeld.

**Tabel 1 Rapportcijfers voor de veiligheid van het openbaar vervoer per ov-autoriteit**

	veiligheid algemeen	veiligheid rit	veiligheid instaphalte	veiligheid gemiddelde
<i>Amsterdam</i> <sup>1</sup>				
tram	7,7	7,9	7,7	7,8
bus	7,4	7,6	7,4	7,5
metro	7,1	7,4	7,3	7,3
<i>Rotterdam</i> <sup>2</sup>				
tram	7,1	7,5	7,3	7,3
bus	7,6	8,0	7,7	7,8
metro	6,6	7,0	7,0	6,9
<i>Den Haag</i> <sup>3</sup>				
tram	7,0	7,4	7,3	7,2
bus	7,6	7,8	7,5	7,6
landelijk gemiddelde	7,5	7,9	7,6	7,7

<sup>1</sup> Drie onderzoeksgebieden van de OV-autoriteit Stadsregio Amsterdam: 'Amsterdam tram', 'Amsterdam bus' en 'Amsterdam metro'.

<sup>2</sup> Drie onderzoeksgebieden van de OV-autoriteit Stadsregio Rotterdam: 'SRR – RET tram', 'SRR – RET bus', 'SRR – RET metro'.

<sup>3</sup> Twee onderzoeksgebieden van de OV-autoriteit Haaglanden: 'SHa – Stadsdienst Den Haag tram' en 'SHa – Stadsdienst Den Haag bus'.

Landelijk wordt in de bus en tram drukte als belangrijkste reden genoemd voor de lage waardering van de sociale veiligheid. Rondhangende personen en gebrek aan toezicht zijn de andere veelgenoemde redenen.

Deze rapportcijfers uit de OV-Klantenbarometer komen goed overeen met de MSVOV, zowel van 2008 als van 2009. Uit beide onderzoeken komt een goed cijfer voor de veiligheid in het openbaar vervoer. Zelfs wanneer wordt ingezoomd op de specifieke vervoersmiddelen (tram, bus en metro) komt het beeld goed overeen: in beide onderzoeken krijgt de veiligheid in de metro het laagste cijfer.





## Bijlage 3 Onveilige haltes en trajecten

**Tabel 1. Onveilige haltes en trajecten bij de metro**

	n
Bijlmer	8
Gein	5
Centraal station	5
Nieuwmarkt	4
Zuid-Oost.	4
Station Lelylaan	3
Gaasperplas	2
Heemstedestraat	2
Sloterdijk.	2
Zuid	2
Alle haltes die ondergronds liggen. Geen specifieke halte.	1
Alle haltes, op het Centraal Station na.	1
Alle metrohaltes.	1
Alleen op een metrostation.	1
Alles buiten de stad.	1
Haarmermeerstation, bij de rotonde (amstelveenseweg).	1
Waterlooplein.	1
Bij station WTC, de hele Zuidas en de Kinkerstraat. .	1
Duivendrecht. Ze hebben dode hoeken in zichtlijnen.	1
kraaiennest vensterpolder	1
vind ik savond onveilig	1
Osdorp.	1
Cornelis Lelylaan.	1
de halte cs niet zo veilig, de lijn naar sloterdijk niet zo veilig	1
Gaasperdam.	1
Gaasperplas.	1
Geldt voor alle haltes	1
Halte Diemen Zuid.	1
Halte Weesperplein en halte Wibautstraat.	1
Kraaiennest ganzenhoef	1
Lijn 50 Isolatorweg	1
Metro richting bijlmer	1
Muiderpoortstation.	1
Naar osdorp	1
Waterlooplein	2
Wibautstation.	1
ntv	1
Onbekende trajecten.	1

Reigerbos.	1
Duivendrecht	1
Holendrecht.	1
Traject centraal-wibautstraat vind ik eng	1
Tussen rai en bijlmer	1
Vanaf de Arena.	1
Vanaf het Amstelstion naar het zuiden toe.	1
Vooral tussen het Centraal Station tot Amstelstation.	1
Weesperplein.	1
Weteringschans	1
Wibaut t/m centraal	1

**Tabel 2. Onveilige haltes en trajecten bij de tram**

	n
Admiraal de Ruyterweg	1
Alle.	1
Als er haltes zijn waar bus en tram gecombineerd zijn. Ook op afgelegen plekken.	1
als het naar onbekende buurten gaat	1
Amstelveen lijn 5	1
Amsterdam West, lijn 12	1
Beethovenstraat. Sloterdijkstation	1
Bepaalde delen van Oost. Bij het OLVG.	1
Bij de metro.	1
Bij oost en de Kinkerstraat. Daar waar veel buitenlanders zijn en de wijken verpauperd zijn.	1
Bijlmer over het algemeen en pebaalde plekken in Amsterdam-oost.	1
Bijlmer.	1
Bijlmer; gebied zuidoost.	1
Bos en lommer	1
Buiten het centrum van Amsterdam.	1
Buiten Amterdam.	1
Buiten het centrum.	1
centraal station stationzuid	1
Centraal station.	2
Centraal Station.	1
Centrum	1
Clerqstraat.	1
Cornelis Lelylaan tot osdorpplein vind ik niet een fijne rit.	1
De bijlmer	1
De vluchtlaan	1
Diep Oud West en Oost lijken me niet fijn.	1
Dijkgraafplein.	1
ecuplein	1
Eerder buiten het centrum	1
Er is geen specifieke halte.	1
Gedeelte Zuid-Oost.	1

Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2009

Geen specifieke halte of traject.	1
Gein en Gaasperplas	1
Halte Flevopark.	1
Het openbaar vervoer in Zuid-Oost en de uithoueken van Amsterdam. Ik voel mij onveiliger als het gebied erg verlaten is.	1
Huizingalaan	1
IJburg richting west.	1
Ik vermijd 's avonds het openbaar vervoer, dat vind ik vervelend.	1
Lang wachten en onveilig gevoel.	1
In de buurt van het Centraal Station en Sloterdijk.	1
In oost.	1
Johan huizingalaan. Centraal station	1
Koninginneweg	1
Leidseplein.	1
Lelylaan.	1
Lijn 17 of 13.	1
Lijn 3, laatste stuk. Amstelveen.	1
Lijn 3.	1
Muiderpoortstation.	1
Naar het centraal station.	1
Niet een specifieke halte.	1
Onbekende trajecten.	1
Op de overtoom. bij de lelylaan.	1
Richting AMC, zuidoost.	1
Richting het centrum op zondag.	1
Richting Zuid-Oost.	1
sloten	1
Station lelylaan	1
Station Zuid.	1
stationsplein bij centraal station.	1
tram 1. bij drukke halter dat mensen zonder kaartje meereizen.	1
Van de Dam naar Amsterdam Zuid.	1
Van Westerpark naar Waterlooplein.	1
Vijzelstraat, lijn 12. Richting Albert Cuyp op zaterdag of zondag.	1
Waterlooplein en CS.	1
Weesperplein.	1
weet ik niet	1
WEST	1
Weteringplantsoen	1
Zie vorige vraag.	1
Zuidoost, kraaiennest	1

**Tabel 3. Onveilige haltes en trajecten bus**

	n
Centraal Station	6
Bijlmer	3
Amsterdam West.	2

Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2009

Huizingalaan.	2
Muiderpoortstation	2
Lijn 34, 35, 33.	1
Alles wat richting de uitgaanscentrums gaat. Leidseplein en Rembrandtplein. Op zaterdag avond ga ik ook 's avonds niet langs grote stations zoals Centraal station etc.	1
Amsterdam Noord	1
Baarsjes.	1
Lelylaan	1
Bos en Iommer	1
Buiten het centrum van Amsterdam.	1
Albert Cuyp.	1
De bus naar het Rai station.	1
Dijkgraafplein.	1
Halte Flevopark.	1
In Slotervaart.	1
Lijn 15 in de buurt van het Amstelstation en WTC.	1
Lijn 19	1
Lijn 2 naar Osdorp.	1
Lijn 37 bij de Meeuwenlaan	1
Nieuw West	1
Oud Noord, Nieuwedam.	1
Regio Schiphol.	1
Halte Kraaiennest (Reigersbos)	1
Richting AMC, zuidoost.	1
Richting Gaasperplas en bij het OLVG.	1
Richting nieuw West en Zuid-Oost.	1
Richting Osdorp	1
Willemstraat	1
Stadsdeel Zuid-Oost en Noord.	1
Traject van Amsterdam oudzuid naar het centrum.	1
Victoriaplein	1
Amstelstation	1
In onze omgeving vind ik het een beetje onveilig.	1
Onbekende trajecten.	1
Het ligt eraan of er andere mensen in de buurt zijn . Weinig of geen mensen=Onveilig, Schreeuwende dronkenlap, junks of langsscheurende scootertasjesrovers=onveilig.	1
IJburg naar Zuidoost, IJburg naar west.	1
In de buurt van het station.	1
weet ik niet	1
nergens	1

**Tabel 4. Onveilige haltes en trajecten pont**

	n
Achterkant centraal station Amsterdam	1
Alle haltes.	1
Alleen bij de wachtplaatsen	1

Allemaal.	1
Bij station centraal station en bij de metrohalte.	1
Buiksloterweg naar centraal station.	1
Centraal Station - IJdoornlaan	1
Oud Noord.	1
wachtplaats aan de kant van het centraal station	1

**Tabel 5. Onveilige haltes en trajecten NS-station**

	n
Centraal Station.	14
Bijlmer	10
Muiderpoortstation.	10
Lelylaan	8
Amstelstation.	7
Zuid.	5
zuidoost	4
Duivendrecht	3
Sloterdijk	3
Alle stations.	2
's avonds liever niet in het OV	1
Alle stations in de avond.	1
Schiphol.	1
Osdorp	1
Centrum.	1
De kleinere stations.	1
Diemen-Zuid.	1
Door de binnenstad naar de centrale station.	1
Gedeelte Westboog tussen Sloterdijk en Schiphol.	1
Holendrecht.	1
Nieuwmarkt, Waterlooplein, Paron 10 en 11	1
Slotervaart	1
Station Rai in de avond.	1
Weesperstraat.	1



## Bijlage 4 Vragenlijst



### Veiligheid openbaar vervoer 2009

Goedemorgen/middag/avond, u spreekt met ..... van dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam.

We zijn op dit moment bezig met een onderzoek naar de veiligheid in het Amsterdamse openbaar vervoer.

Zou ik daarover een aantal vragen mogen stellen aan de persoon uit uw huishouden die 15 jaar of ouder is en vanaf nu gerekend, het eerste jarig is? Of anders de tweede, etc.

Het onderzoek duurt ongeveer 15 minuten. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt.

#### Blok A Reizen Openbaar Vervoer

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruikt gemaakt van de .....?	jaar	kwartaal	maand	week
metro daarmee bedoelen we: - de sneltram naar Amstelveen, 51 - lijn 53 en 54 - en de ringlijn, 50	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
pont	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
bus	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
tram	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

#### Blok B Vermijdingsgedrag reizigers die vervoersmiddel minder dan 5 keer per jaar gebruiken

De volgende vragen (2-3) worden gesteld aan respondenten die minder dan 5 keer per jaar met een bepaald vervoersmiddel in het Amsterdamse openbaar vervoer reizen.

2. (indien minder dan 5X per jaar per vervoersmiddel)

Wat is of zijn voor u de redenen om weinig of geen gebruik te maken van de .....?

Geen antwoorden noemen, kijken waar de respondent zelf mee komt. Er mogen meerdere antwoorden gegeven worden.

	metro	pont	bus	tram
OV is niet snel genoeg/duurt te lang – ander vervoer is sneller	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
OV is te druk – ander vervoer is rustiger	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
OV is te duur – ander vervoer is goedkoper	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
OV is niet schoon genoeg – ander vervoer is schoner	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
in het OV heb ik geen privacy – in ander vervoer privacy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
OV is niet comfortabel genoeg – ander vervoer meer comfortabel	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
te vaak vertragingen in het OV	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
fietsen/lopen is beter voor het milieu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
ik heb een auto van de zaak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
OV niet handig bij gecombineerde reisdoelen (bijv. kind school, zelf naar werk) – ander vervoersmiddel handiger bij gecombineerde reisdoelen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
ik vind het OV sociaal te onveilig (overlast, criminaliteit, geweld etcetera)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
anders, namelijk .....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
ik heb geen ..... bij mij in de buurt				
ik ga nooit naar Noord (bij pont)				

<b>3.</b> (indien minder dan 5X per jaar per vervoersmiddel en bij vraag 2 <i>niet</i> de sociale onveiligheid geantwoord is)			
<b>Is mogelijk criminaliteit, geweld of overlast voor u een reden om weinig of geen gebruik te maken van de ..... ?</b>			
	<b>ja</b>	<b>nee</b>	<b>weet niet</b>
metro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pont	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5a .</b> Hoe veilig vindt u het Amsterdamse openbaar vervoer? Hiermee bedoelen we niet de verkeersonveiligheid, maar bijvoorbeeld de kans op overlast en zakkenrollerij. Kunt u deze veiligheid met een rapportcijfer tussen de 1 en 10 beoordelen? 1 staat voor zeer onveilig, 10 voor zeer veilig
..... <input type="checkbox"/> weet niet

<b>5b.</b> Voor diegenen die niet 5 keer per jaar of vaker met de metro reizen:	Sinds 27 augustus kan er in de Amsterdamse metro alleen nog maar met de ov-chipkaart gereisd worden. De metrostations en metro's zijn daardoor dus niet toegankelijk voor mensen zonder een ov-chipkaart. In hoeverre denkt u dat dit voor meer veiligheid in de metro heeft gezorgd? ( <i>niet-reizigers</i> )	
	veel meer veiligheid	<input type="checkbox"/>
	beetje meer veiligheid	<input type="checkbox"/>
	niet meer veiligheid	<input type="checkbox"/>
	weet niet	<input type="checkbox"/>

<b>5b.</b> Voor diegenen die 5 keer per jaar of vaker met de metro reizen:	Sinds 27 augustus kan er in de Amsterdamse metro alleen nog maar met de ov-chipkaart gereisd worden. In hoeverre denkt u dat dit voor meer veiligheid in de metro heeft gezorgd? ( <i>niet-reizigers</i> )	
	veel meer veiligheid	<input type="checkbox"/>
	beetje meer veiligheid	<input type="checkbox"/>
	niet meer veiligheid	<input type="checkbox"/>
	weet niet	<input type="checkbox"/>
	ik heb niet meer gereisd met de metro sinds 27 augustus	<input type="checkbox"/>

**Blok C Type reiziger**

Alle komende vragen worden alleen gesteld aan respondenten die meer dan 5 keer per jaar met een bepaald vervoersmiddel in het Amsterdamse openbaar vervoer reizen.

<b>5.</b>	<b>Waarvoor gebruikt u het openbaar vervoer het meest?</b> Er mag maar één antwoord gegeven worden. Antwoorden niet oplezen.
<input type="checkbox"/> 1	om uit te gaan (bioscoop, bar, restaurant e.d.)
<input type="checkbox"/> 2	woon-werk verkeer
<input type="checkbox"/> 3	om cursus/onderwijs te volgen
<input type="checkbox"/> 4	bezoek (bijvoorbeeld vrienden/familie)
<input type="checkbox"/> 5	om naar het sporten te gaan
<input type="checkbox"/> 6	iets anders, namelijk .....

<b>6.</b>	<b>Wanneer gebruikt u het openbaar vervoer het meest? Is dat doordeweeks overdag, doordeweeks 's avonds/ 's nachts of in het weekend? U mag meerdere antwoorden geven. Avond is vanaf 19.00.</b>
<input type="checkbox"/> 1	doordeweeks overdag
<input type="checkbox"/> 2	doordeweeks 's avonds/'s nachts
<input type="checkbox"/> 3	in het weekend overdag
<input type="checkbox"/> 4	in het weekend 's avonds/'s nachts
<input type="checkbox"/> 5	anders, namelijk
<input type="checkbox"/> 6	weet niet

<b>6b.</b>	<b>Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens op een Amsterdams NS-station geweest?</b>
<input type="checkbox"/> 1	ja
<input type="checkbox"/> 2	nee
<input type="checkbox"/> 3	weet niet, geen antwoord



**Blok D Veiligheidsgevoelens reizigers**

7. *(Alleen stellen als men meer dan 5X per jaar gebruik maakt van het vervoersmiddel. Er wordt over alle vervoersmiddelen gevraagd die men 5 keer of vaker per jaar gebruikt.)*  
Kunt u een rapportcijfer geven voor de sociale veiligheid .....  
OVERDAG (van 6.00-19.00) en 'S AVONDS/'S NACHTS (vanaf 19.00).

	rapportcijfer OVERDAG	rapportcijfer 'S AVONDS/NACHTS
in de metro (we bedoelen hiermee de rit)	---	---
op metrostations	---	---
in de tram (we bedoelen hiermee de rit)	---	---
op tramhaltes	---	---
in de bus (we bedoelen hiermee de rit)	---	---
op bushaltes/busstations	---	---
op de pont (we bedoelen hiermee de overtocht)	---	---
op wachtplaatsen voor de pont	---	---
op Amsterdam NS-stations	---	---
het OV op Amsterdamse NS-stations	---	---

8. *(Over dezelfde vervoersmiddelen, station vragen als bij vraag 7)*  
**Hoe vaak voelt u zich onveilig ...**

	vaak	soms	zelden	nooit	weet niet
in de metro (we bedoelen hiermee de rit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
op metrostations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
in de tram (we bedoelen hiermee de rit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
op tramhaltes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
in de bus (we bedoelen hiermee de rit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
op bushaltes/busstations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
op de pont (we bedoelen hiermee de overtocht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
op wachtplaatsen voor de pont	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
op Amsterdam NS-stations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. *(Alleen stellen als één van de vragen bij vraag 8 met 'vaak' beantwoord is)*  
**Bij welke halte of op welk traject (afhankelijk van de vraag waarop bij vraag 7 'vaak' geantwoord is) voelt u zich het meest onveilig?**  
.....

**Blok G Vermijdingsgedrag OV-reizigers**

Vraag 10-11 worden alleen gesteld aan respondenten die bij vraag 8 hebben gezegd dat ze zich vaak, soms of zelden onveilig voelen.

10. *(Indien men zich vaak, soms of zelden onveilig voelt.)*  
**Hoe vaak komt het voor dat u op bepaalde trajecten of tijden niet met de ..... reist, omdat u het niet veilig vindt?**

	vaak	soms	zelden	nooit	weet niet
metro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pont	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
via Amsterdamse NS-stations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.	<i>(Indien men zich vaak, soms of zelden onveilig voelt.)</i> <b>Wanneer gebruikt u de ..... voornamelijk niet? Is dat doordeweeks overdag, doordeweeks 's avonds/ 's nachts of in het weekend? U mag meerdere antwoorden geven.</b>				
		<b>doordeweeks overdag</b>	<b>doordeweeks 's avonds/ 's nachts</b>	<b>in het weekend overdag</b>	<b>in het weekend 's avonds/ 's nachts anders, namelijk</b>
	metro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	pont	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	tram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Amsterdamse NS-stations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Blok E Criminaliteit in Openbaar Vervoer**

12.	De volgende vraag gaat over criminaliteit of geweld, dat in het openbaar vervoer van Amsterdam KAN voorkomen. <b>Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld ...?</b>	
		<b>aantal keer</b>
	in de metro (we bedoelen hiermee de rit)	
	op metrostations	■ ■ ■ ■ ■
	in de tram (we bedoelen hiermee de rit)	
	op tramhaltes	■ ■ ■ ■ ■
	in de bus (we bedoelen hiermee de rit)	
	op bushaltes/busstations	■ ■ ■ ■ ■
	op de pont (we bedoelen hiermee de overtocht)	. . . . .
	op wachtplaatsen voor de pont	■ ■ ■ ■ ■
	op Amsterdam NS-stations	■ ■ ■ ■ ■

13.	<b>Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?</b> <i>Niet voorlezen, meerdere antwoorden mogelijk</i>
<input type="checkbox"/> 1	mishandeling
<input type="checkbox"/> 2	bedreiging met wapen
<input type="checkbox"/> 3	bedreiging, intimidatie zonder wapen
<input type="checkbox"/> 4	diefstal, zakkenrollerij
<input type="checkbox"/> 5	seksueel geweld
<input type="checkbox"/> 6	duwen, trekken
<input type="checkbox"/> 7	slaan, schoppen
<input type="checkbox"/> 8	uitschelden, beledigen
<input type="checkbox"/> 9	anders, namelijk _____

**Blok F Nader ingaan op incident in openbaar vervoer**

Vraag 18-21 worden *alleen gesteld aan respondenten die in het afgelopen jaar in het openbaar vervoer slachtoffer zijn geworden van voorvallen of misdrijven*

<b>13b.</b>	<b>U bent het afgelopen jaar onderweg het slachtoffer geworden van criminaliteit of geweld in het openbaar vervoer van Amsterdam.</b>
	<b>Wij willen nu kort nader ingaan op het laatst gebeurde incident van het afgelopen jaar. Wat voor incident betrof dat?</b>
<input type="checkbox"/> 1	mishandeling
<input type="checkbox"/> 2	bedreiging met wapen
<input type="checkbox"/> 3	bedreiging, intimidatie zonder wapen
<input type="checkbox"/> 4	diefstal, zakkenrollerij
<input type="checkbox"/> 5	seksueel geweld
<input type="checkbox"/> 6	duwen, trekken
<input type="checkbox"/> 7	slaan, schoppen
<input type="checkbox"/> 8	uitschelden, beledigen
<input type="checkbox"/> 9	anders, namelijk .....

<b>13c.</b>	<b>Wanneer vond dit incident plaats? Was dit doordeweeks overdag, doordeweeks 's avonds/'s nachts of in het weekend?</b>
<input type="checkbox"/> 1	doordeweeks overdag
<input type="checkbox"/> 2	doordeweeks 's avonds of 's nachts
<input type="checkbox"/> 3	in het weekend overdag
<input type="checkbox"/> 4	in het weekend 's avonds of 's nachts
<input type="checkbox"/> 5	weet niet .....

<b>13d.</b>	<b>Waar vond dit incident plaats? In een voertuig, bij een halte of op een station en in of bij welk vervoersmiddel?</b>
	in de metro (we bedoelen hiermee de rit) <input type="checkbox"/>
	op metrostations <input type="checkbox"/>
	in de tram (we bedoelen hiermee de rit) <input type="checkbox"/>
	op tramhaltes <input type="checkbox"/>
	in de bus (we bedoelen hiermee de rit) <input type="checkbox"/>
	op bushaltes/busstations <input type="checkbox"/>
	op de pont (we bedoelen hiermee de overtocht) <input type="checkbox"/>
	op wachtplaatsen voor de pont <input type="checkbox"/>
	op Amsterdam NS-stations <input type="checkbox"/>
	het OV op Amsterdamse NS-stations <input type="checkbox"/>

<b>13e.</b>	<b>Is er aangifte gedaan van het incident bij de politie?</b>
	<b>Zo ja, door wie? Meerdere antwoorden mogelijk</b>
<input type="checkbox"/> 1	Nee
<input type="checkbox"/> 2	Ja, door mijzelf
<input type="checkbox"/> 3	Ja, door een ander
<input type="checkbox"/> 4	Weet niet

<b>14.</b>	De volgende vraag gaat over het getuige zijn van criminaliteit of geweld, dat in het openbaar vervoer van Amsterdam KAN voorkomen. <b>Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden getuige geweest dat iemand anders slachtoffer werd van criminaliteit of geweld...?</b>	
		<b>aantal keer</b>
	in de metro (we bedoelen hiermee de rit)	
	op metrostations	
	in de tram (we bedoelen hiermee de rit) op tramhaltes	□ □ □ □
	in de bus (we bedoelen hiermee de rit) op bushaltes	□ □ □ □
	op de pont (we bedoelen hiermee de rit) op wachtplaatsen voor de pont	□ □ □ □
	op Amsterdam NS-stations	□ □ □ □

<b>15.</b>	<b>Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?</b> <i>Niet voorlezen, meerdere antwoorden mogelijk</i>
<input type="checkbox"/> 1	mishandeling
<input type="checkbox"/> 2	bedreiging met wapen
<input type="checkbox"/> 3	bedreiging, intimidatie zonder wapen
<input type="checkbox"/> 4	diefstal, zakkenrollerij
<input type="checkbox"/> 5	seksueel geweld
<input type="checkbox"/> 6	duwen, trekken
<input type="checkbox"/> 7	slaan, schoppen
<input type="checkbox"/> 8	uitschelden, beledigen
<input type="checkbox"/> 9	anders, namelijk _____

<b>16.</b>	<b>Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen ....</b> <b>IN HET VOERTUIG:</b> u kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, vandalisme, gebruik van alcohol en drugs, bedelaars, muzikanten, ed. <b>OP HALTE/STATION/WACHTPLAATS:</b> u kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, lastig vallen, vandalisme, alcohol- en drugsmisbruik, personen die afval neergooien, ed.					
		<b>vaak</b>	<b>soms</b>	<b>zelden</b>	<b>nooit</b>	<b>weet niet</b>
	in de metro (we bedoelen hiermee de rit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op metrostations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	in de tram (we bedoelen hiermee de rit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op tramhaltes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	in de bus (we bedoelen hiermee de rit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op bushaltes/busstations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op de pont (we bedoelen hiermee de overtocht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op wachtplaatsen voor de pont	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	op Amsterdam NS-stations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17.	<b>Om welke vorm(en) van overlast ging het?</b> <i>Niet voorlezen, meerdere antwoorden mogelijk</i>
<input type="checkbox"/> 1	agressief gedrag van mensen
<input type="checkbox"/> 2	dreiging die uitgaat van groepjes
<input type="checkbox"/> 3	vandalisme
<input type="checkbox"/> 4	(gedrag als gevolg van) gebruik van alcohol of drugs
<input type="checkbox"/> 5	bedelaars
<input type="checkbox"/> 6	muzikanten
<input type="checkbox"/> 7	lastig gevallen worden
<input type="checkbox"/> 8	personen die afval neergooien
<input type="checkbox"/> 9	anders, namelijk _____
<input type="checkbox"/> 10	geluidsoverlast, bv. mp3 spelers
<input type="checkbox"/> 11	mobiel bellen
<input type="checkbox"/> 12	scholieren
<input type="checkbox"/> 25	weet niet, geen antwoord

**Blok I Kans op controle**

22.	<b>Er is in het Amsterdamse openbaar vervoer toezicht in de vorm van surveillances door mensen in uniform. Is dit u opgevallen?</b>
<input type="checkbox"/> 1	ja
<input type="checkbox"/> 2	nee
<input type="checkbox"/> 3	weet niet

23.	<b>Hoe vaak komt u in het Amsterdamse openbaar vervoer surveillanten in uniform tegen? Is dat vaak, soms, zelden of nooit?</b>
<input type="checkbox"/> 1	vaak
<input type="checkbox"/> 2	soms
<input type="checkbox"/> 3	zelden
<input type="checkbox"/> 4	nooit
<input type="checkbox"/> 5	weet niet

24.	<i>(alleen als op vraag 22 met 'ja' is geantwoord)</i> <b>U heeft mensen in dit gebied zien surveilleren. Kunt u ook zeggen van welke organisatie deze mensen zijn?</b> <i>Geen antwoorden opnoemen, kijken waarmee de respondent zelf komt.</i>
<input type="checkbox"/> 1	nee
<input type="checkbox"/> 2	politie
<input type="checkbox"/> 3	NS
<input type="checkbox"/> 4	GVB
<input type="checkbox"/> 5	Connexion/Arriva
<input type="checkbox"/> 6	particulier beveiligingsbedrijf (stadstoezicht, Group for Securicor, Securicor/Securitas)
<input type="checkbox"/> 7	VOV (Veiligheidsteam Openbaar Vervoer) ( <i>mensen in gele jasjes/hesjes</i> )
<input type="checkbox"/> 8	dat wisselt
<input type="checkbox"/> 9	anders, namelijk _____

25.	<b>Voelt u zich veiliger of onveiliger door de aanwezigheid van surveillanten van .....(afhankelijk van wat bij vraag 24 geantwoord is)</b>
<input type="checkbox"/> 1	heel sterk
<input type="checkbox"/> 2	een beetje sterk
<input type="checkbox"/> 3	niet heel sterk
<input type="checkbox"/> 4	weet niet

26.	<b>In welke mate heeft u de indruk dat de surveillanten van ..... (afhankelijk van wat bij vraag 24 geantwoord is) actief en alert zijn? Is dat in sterke mate, in enige mate of niets of nauwelijks?</b>
<input type="checkbox"/> 1	in sterke mate
<input type="checkbox"/> 2	in enige mate
<input type="checkbox"/> 3	niets of nauwelijks
<input type="checkbox"/> 4	weet niet

**Blok J Achtergrondkenmerken**

Er volgen nu nog enkele vragen over uzelf.

27. Wat is uw leeftijd?

.....
-------

28. Er wordt wel eens gesproken over verschillende inkomensgroepen. Verdient uw huishouden modaal, meer dan modaal of minder dan modaal? Indien meer dan modaal doorvragen hoe vaak meer dan modaal? 30.000 = modaal

<input type="checkbox"/> 1	netto 700 euro per maand of minder
<input type="checkbox"/> 2	netto tussen de 701 euro en 1000 euro per maand
<input type="checkbox"/> 3	netto tussen de 1001 euro en 1350 euro per maand
<input type="checkbox"/> 4	netto tussen de 1351 euro en 2050 euro per maand
<input type="checkbox"/> 5	netto tussen de 2051 euro en 3200 euro per maand
<input type="checkbox"/> 6	netto boven de 3201 per maand
<input type="checkbox"/> 7	wil niet zeggen
<input type="checkbox"/> 8	weet niet
<input type="checkbox"/> 9	geen antwoord

29. Wat is uw postcode?

--	--

30. Heeft uw huishouden één of meerdere auto's?

<input type="checkbox"/> 1	ja
<input type="checkbox"/> 2	nee

31. Gebruikt u, om zich door Amsterdam te verplaatsen, ook wel eens de fiets?

<input type="checkbox"/> 1	ja
<input type="checkbox"/> 2	nee

32. We hebben het in dit gesprek aan de hand van een aantal onderwerpen gehad over sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Kunt u aangeven hoe belangrijk dit onderwerp voor u is? Is dat...

<input type="checkbox"/> 1	zeer onbelangrijk
<input type="checkbox"/> 2	onbelangrijk
<input type="checkbox"/> 3	belangrijk
<input type="checkbox"/> 4	zeer belangrijk
<input type="checkbox"/> 5	weet niet, geen mening

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor u medewerking!

33. Schrijf de sekse van de respondent op.

<input type="checkbox"/> 1	man
<input type="checkbox"/> 2	vrouw