

Sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Een vergelijking tussen de NS en het stads- en streekvervoer

Guy Hermans en Matthijs de Gier

13 augustus 2009

Bijdrage Colloquium Oog voor de reiziger

Inhoud

Inleiding	3
De scores op een rijtje	5
Methode-effecten door gebruik verschillende vragenlijsten	7
Schaduwonderzoek : een vragenlijst voor alle OV gebruikers	11
Het oordeel nader verklaard	18
Conclusies	21

	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
1	<i>Rapportcijfers sociale veiligheid</i>	5
2	<i>Slachtoffer van een incident (%)</i>	6
3	<i>Ooggetuige van een incident (%)</i>	6
4	<i>Vragen subjectieve veiligheid</i>	8
5	<i>Vragen objectieve veiligheid</i>	9
6	<i>Hoe veilig voelt u zich in de...? (1 = 'zeer onveilig'; 10 = 'zeer veilig')</i> <i>(gemiddelde beoordeling per vervoermiddel en voor het openbaar vervoer in het algemeen)</i>	12
7	<i>Welk type openbaar vervoer vindt u het meest veilig als het om de sociale veiligheid gaat?</i>	14
8	<i>Welk type openbaar vervoer vindt u het minst veilig als het om de sociale veiligheid gaat?</i>	14
9	<i>Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van <incident x> in <modaliteit y> ? (percentage gebruikers dat één of meerdere malen slachtoffer van een incident is geweest)</i>	15
10	<i>Bent u in de afgelopen 12 maanden wel eens getuige geweest van <incident x> in modaliteit <y>?(percentage gebruikers dat één of meerdere malen getuige is geweest van een incident)</i>	17
11	<i>Reisfrequentie schaduwonderzoek. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de...?</i>	19
12	<i>Slachtoffer van een incident (%)</i>	20
13	<i>Getuige van een incident (%)</i>	20

Inleiding

De sociale veiligheid van de NS-reiziger en de reiziger in het stads- en streekvervoer wordt op verschillende wijze gemeten. De NS meet de sociale veiligheid van haar reizigers middels twee door NS uitgevoerde onderzoeken: het Klanttevredenheid onderzoek (KTO) en de Omnibus.

De sociale veiligheid van de reiziger in het stads- en streekvervoer wordt gemeten in de Klantenbarometer van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV). De vraagstelling in de verschillende onderzoeken lijkt nagenoeg gelijk te zijn. In alle onderzoeken vullen de reizigers zelf de vragenlijst in tijdens de rit.

De belangrijkste variabelen die worden gemeten zijn:

- rapportcijfer voor de sociale veiligheid;
- percentage reizigers dat de afgelopen 12 maanden slachtoffer is geweest van een of meer incidenten;
- percentage reizigers dat de afgelopen 12 maanden ooggetuige is geweest een of meer incidenten.

De data uit de drie monitoren worden jaarlijks weergegeven in de Reizigersmonitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, in 2009 opgesteld in opdracht van het KpVV.

De uitkomsten voor de drie belangrijkste variabelen verschillen aanzienlijk. In deze paper zullen we die nader toelichten. Kijken we terug op de afgelopen jaren, dan zien we dat NS-reizigers gemiddeld ongeveer een 7 geven, in het stads- en streekvervoer is het gemiddelde rapportcijfer voor de sociale veiligheid ongeveer een 8. Van de NS-reizigers geeft ongeveer 15% aan een of meer incidenten te hebben meegemaakt. In het stads- en streekvervoer is dat ongeveer 7%.

Zijn dit feitelijke verschillen, worden deze veroorzaakt door verschillen in methodiek, hebben reizigers een ander verwachtingspatroon t.a.v. het stads- en streekvervoer en NS, is de reizigerssamenstelling (o.a. opleidingsniveau en reismotief) wezenlijk anders, waardoor de verschillen te verklaren zijn? Dat is een aantal van de vragen die deze verschillen oproepen.

Sporadisch is door anderen onderzoek gedaan waarbij zowel NS-reizigers als reizigers in het stads- en streekvervoer zijn bevraagd; dan zijn de uitkomsten tenminste minder verschillend.

In opdracht van KpVV heeft TNS NIPO een onderzoek uitgevoerd dat antwoord tracht te geven op de vraag of het nu gaat om een methodische verklaring voor de verschillende uitkomsten of dat er wezenlijk anders wordt geoordeeld over NS en stads- en streekvervoer. Als dat laatste het geval is, dan kunnen partijen mogelijk van elkaar leren.

In deze paper laten we de belangrijkste uitkomsten van het door TNS NIPO uitgevoerde onderzoek zien. We zetten daarvoor eerst nog even de belangrijkste verschillen tussen de onderzoeken van KpVV en de NS op een rijtje. Vervolgens komen we met een aantal mogelijke verklaringen voor de verschillen. Daarna presenteren we in twee hoofdstukken de uitkomsten van een integraal schaduwonderzoek onder alle gebruikers van het openbaar vervoer. We sluiten af met enkele conclusies en aanbevelingen.

De scores op een rijtje

Zowel het KPVV als de NS houden jaarlijks enquêtes onder hun reizigers, waarin gevraagd wordt naar de mening over het reizen met het openbaar vervoer. In de enquêtes komen verschillende aspecten aan de orde, zoals capaciteit, comfort, reinheid, reisinformatie, personeel, stiptheid en sociale veiligheid. De sociale veiligheid is dus een van die aspecten. Als we dit aspect er uitlichten dan kunnen we de uitkomsten aan de hand van een drietal variabelen met elkaar vergelijken. Deze variabelen zijn:

- Subjectieve veiligheid: rapportcijfer voor de sociale veiligheid;
- Objectieve veiligheid:
 - percentage reizigers dat de afgelopen 12 maanden slachtoffer is geweest van een of meer incidenten;
 - percentage reizigers dat de afgelopen 12 maanden ooggetuige is geweest van een of meer incidenten.

In onderstaande tabellen zijn per variabele de scores van de Klantenbarometer, het NS KTO en de NS Omnibus naast elkaar gezet.

1 | Rapportcijfers sociale veiligheid

	2006	2007	2008
NS KTO	7,2	7,3	
Klantenbarometer			
Deze rit			
○ Bus	8,0	8,0	8,0
○ Tram	7,4	7,4	7,7
○ Metro	7,1	7,3	7,4
○ Trein regionaal	7,7	7,9	8,0
○ Totaal	7,8	7,8	7,9
OV algemeen	7,5	7,5	7,5

2 | Slachtoffer van een incident (%)

	2006	2007	2008
NS Omnibus	15	16	14
Klantenbarometer			
Bus	7,8	7,3	7,2
Tram	12,3	10,1	8,2
Metro	8,8	8,2	9,2
Trein regionaal	7,5	6,8	6,8
Totaal	9,1	8,1	7,7

3 | Ooggetuige van een incident (%)

	2006	2007	2008
NS Omnibus	23	22	21
Klantenbarometer			
Bus	15,7	17,1	16,4
Tram	25,3	26,8	24,6
Metro	24,2	22,7	25,9
Trein regionaal	17,0	16,4	16,6
Totaal	19,0	20,2	19,7

De tabellen laten in eerste instantie zien dat de ov-reizigers de NS een lagere waardering geven voor de sociale veiligheid dan de reizigers van het stads- en streekvervoer. Evenzo wekken de cijfers de indruk dat in de NS-trein verhoudingsgewijs meer reizigers slachtoffer of ooggetuige zijn geweest van een incident in het stads- en streekvervoer.

Binnen het stads- en streekvervoer scoren de bus en de regionale trein het best. De tram en metro volgen op enige afstand.

Methode-effecten door gebruik verschillende vragenlijsten

De belangrijkste (zichtbare) verschillen tussen de Klantenbarometer en de onderzoeken van de NS zijn terug te voeren tot de opbouw van de enquêtes en de vraagstelling die in de verschillende enquêtes wordt gehanteerd. In dit hoofdstuk laten we zien waar die verschillen zitten en proberen we een relatie te leggen met de onderzoeksresultaten. We doen dit door eerst te kijken naar het aspect subjectieve veiligheid en vervolgens naar het aspect objectieve veiligheid. We sluiten af met een advies op welke wijze de vragenlijsten kunnen worden geharmoniseerd.

Vraagstelling subjectieve veiligheid

De vraagstelling naar subjectieve veiligheid verschilt per vragenlijst. We bespreken hier de drie belangrijkste verschillen.

- In de Klantenbarometer is eerst gevraagd naar de beoordeling van de veiligheid van het openbaar vervoer in het algemeen. Hier direct op volgend is gevraagd naar de beoordeling van de veiligheid voor de rit die de respondent op het moment van invullen aan het maken was. Deze cijfers zijn niet een-op-een te vergelijken met die van het KTO van de NS. Daar is namelijk niet gevraagd naar de beoordeling van de veiligheid in het openbaar vervoer, noch naar die voor de specifieke rit. Er is gevraagd naar de beoordeling van de veiligheid in de trein en dan nog afzonderlijk voor de veiligheid overdag en de veiligheid 's avonds. De veiligheid in het openbaar vervoer, de veiligheid in de trein en de veiligheid tijdens een specifieke rit zijn drie verschillende concepten.
- Bij geen van de vragenlijsten wordt uitleg gegeven over wat bedoeld wordt met 'veiligheid'. Onder veiligheid kan namelijk ook fysieke veiligheid worden verstaan. Fysieke veiligheid betreft de veiligheid in termen van de kans op een calamiteit, zoals brand of een ongeluk. Omdat het begrip veiligheid in geen van de drie vragenlijsten gespecificeerd wordt, blijft het onduidelijk of de perceptie van sociale of fysieke veiligheid gemeten is.
- Bij de Klantenbarometer is er strikt gesproken geen sprake van een antwoordschaal in de vorm van een rapportcijfer. Het betreft hier een zogenaamde semantische differentiaal op de dimensie 'veiligheid'. Bij de onderzoeken van de NS is er wel een schaal in de vorm van een rapportcijfer. Deze twee schalen zijn niet een-op-een met elkaar te vergelijken en kunnen niet hetzelfde geïnterpreteerd worden.

4 | Vragen subjectieve veiligheid

OV klantenbarometer

Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
zeer onveilig

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 zeer veilig

Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
zeer onveilig

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 zeer veilig

NS KTO

Wat is uw oordeel over uw gevoel van veiligheid in de trein overdag?

rapportcijfer

Wat is uw oordeel over uw gevoel van veiligheid in de trein 's avonds?

rapportcijfer

Objectieve veiligheid

De vragen of men zelf slachtoffer en/of getuige van een incident is geweest, verschillen per vragenlijst. Bij de Omnibus van de NS is in één item gevraagd naar het soort incident en de frequentie, waarbij het incident 'lastigvallen' als optie bovenaan stond. Hierbij was het dus meteen duidelijk dat 'lastigvallen' onder de noemer 'incident' valt. Bij de Klantenbarometer is er voor dezelfde informatie echter voor drie vragen gekozen; eerst een selectievraag (wel/geen slachtoffer van een incident), daarna een frequentievraag en als laatste een vraag naar het type incident. Hiervoor geldt dat het niet meteen duidelijk is voor een respondent hoe hij/zij een incident dient te definiëren.

5 | Vragen objectieve veiligheid

OV Klantenbarometer

Bent u het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van een of meerdere incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

ja nee

Hoe vaak bent u afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten in het openbaar vervoer of halte?

1 keer 2 keer 3 keer 4 keer 5 keer meer dan 5 keer

Om wat voor soort incident(en) ging het?

diefstal mishandeling bedreiging lastig vallen anders

Kunt u aangeven wat het laatste incident was?

diefstal mishandeling bedreiging lastig vallen anders

Met welk type openbaar vervoer reisde u toen het laatste incident plaatsvond?

bus tram metro trein

NS Omnibus

Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van de volgende incidenten in de trein?

	Niet	Ja 1 keer	Ja 2 keer	Ja 3 keer	Ja 4 keer of vaker
lastig gevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bedreigd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bestolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mishandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Harmonisatie van de vragenlijsten

Een eerste blik op de vragenlijsten laat ons dus zien dat er op voorhand al een aantal oorzaken zijn aan te wijzen voor de verschillen in de uitkomsten. De vraagstelling in de enquêtes verschilt op een aantal wezenlijke punten. Harmonisatie van de vragenlijsten (vraagstelling) is hiermee een eerste stap in het wegnemen van de verschillen.

De harmonisatie zou als volgt kunnen worden uitgevoerd:

- Maak gebruik van een identieke formulering en antwoordschaal voor alle veiligheidsvragen voor elke respondent. Randomiseer daarnaast de volgorde van de vragen. Verschillen in resultaten worden op deze manier niet meer veroorzaakt door de wijze van formulering en/of de volgorde van de vragen.
- Maak het begrip 'sociale veiligheid' (op tijd) concreet. Dit waarborgt de validiteit van de vragenlijst. Met andere woorden, er wordt ook daadwerkelijk gemeten wat beoogd is.

- Hanteer een gelijke vraagstelling voor alle respondenten bij elke vraag inzake het slachtoffer of getuige zijn van incidenten, waarbij de vraag wordt ingeleid met een definiëring van het begrip 'incident'.
- Gebruik identieke antwoordschalen voor elke respondent. Gevonden verschillen zijn dan niet meer toe te schrijven aan de antwoordschaal. Een semantische differentiaal, zoals die gebruikt is in de Klantenbarometer is hier een betere optie dan een rapportcijfer. Een evaluatie van de veiligheidsbeleving wordt namelijk beter gereflecteerd door een semantische differentiaal. Een rapportcijfer wordt eerder geassocieerd met een kwalitatief oordeel.

Schaduwonderzoek: een vragenlijst voor alle ov-gebruikers

In hoeverre rusten de gevonden verschillen op de hoofdvariabelen ‘rapportcijfer sociale veiligheid’, ‘percentage slachtoffers’ en ‘percentage getuigen’ tussen het KTO en de Omnibus van NS enerzijds en de Klantenbarometer anderzijds op een methode-effect?

Naar aanleiding van bovenstaande vraag hebben wij één vragenlijst ontworpen en online voorgelegd aan een steekproef van 1.465 ov-gebruikers. We hebben deze steekproef zodanig samengesteld dat alle ov-vormen in voldoende mate zijn vertegenwoordigd. De uitkomsten van de enquête beschrijven we hieronder aan de hand van de drie hoofdvariabelen:

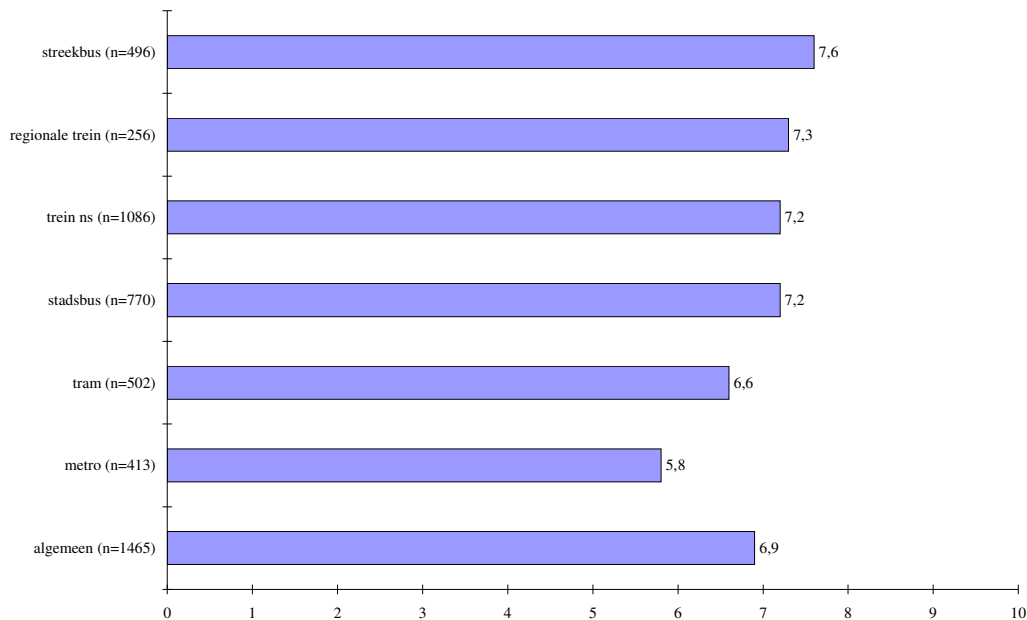
- oordeel sociale veiligheid;
- percentage reizigers dat slachtoffer is geweest van een incident;
- percentage reizigers dat ooggetuige is geweest van een incident.

Oordeel sociale veiligheid

We hebben de ov-gebruikers gevraagd naar hun mening over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Hierbij is van tevoren uitgelegd dat het gaat om veiligheidsgevoelens met betrekking tot incidenten als diefstal, mishandeling, lastiggevallen worden of bedreiging. Het gevoel van veiligheid moest daarbij worden uitgedrukt in een cijfer van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor ‘zeer onveilig’ en 10 voor ‘zeer veilig’. In onze opzet is ervoor gekozen om twee vragen over de veiligheidsbeleving op te nemen in de vragenlijst: “Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer in het algemeen?” en “Hoe veilig voelt u zich in de stadsbus/streekbus/tram/metro/trein (Arriva, Connexxion, Syntus, Veolia)/trein (NS)?”. Daarnaast is er één antwoordschaal gebruikt, en wel dezelfde als in de Klantenbarometer. Om volgorde-effecten uit te sluiten, zijn de twee vragen gerandomiseerd aangeboden. Omdat er nu geen methodologische verschillen meer bestaan, kunnen alle verschillen in beoordelingen tussen de modaliteiten toegeschreven worden aan werkelijke verschillen.

De gemiddelde scores zijn te zien in figuur 6.

6 | Hoe veilig voelt u zich in de...? (1 = 'zeer onveilig'; 10 = 'zeer veilig') (gemiddelde beoordeling per vervoermiddel en voor het openbaar vervoer in het algemeen)



Bron: TNS NIPO, 2008

De streekbus krijgt de hoogste waardering (7,6) als het gaat om de sociale veiligheid, gevolgd door de regionale trein (7,3), de NS-trein (7,2) en de stadsbus (7,2)¹. Op enige afstand volgen de tram (6,6) en de metro (5,8). Het algemene oordeel over de veiligheid in het openbaar vervoer² ligt op een 6,9.

Wat ons als eerste opvalt, is dat de sociale veiligheid in de NS-trein helemaal niet slechter scoort dan de sociale veiligheid in de andere vormen van ov. Integendeel, de NS-trein wordt als een van de veiligere modaliteiten beoordeeld. Daarnaast valt het grote verschil in de waardering van de verschillende typen stads- en streekvervoer op. Het is in feite dus moeilijk om te spreken over dé sociale veiligheid in hét stads- en streekvervoer.

Waarom de waarderingen in ons onderzoek systematisch lager liggen dan die in de Klantenbarometer³ is moeilijk te verklaren. Enerzijds kan dit komen doordat de vraagstelling anders is (het gebruik van een selectievraag), anderzijds doordat het begrip 'veiligheid' niet voor respondenten wordt gedefinieerd. Zoals we eerder aanstipten, kan

¹ De gemiddelden tussen deze drie typen openbaar vervoer verschillen niet significant

² Dit is geen gewogen gemiddelde voor de verschillende typen openbaar vervoer, maar het resultaat van de vraag 'Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer in het algemeen?'

³ In de Klantenbarometer (**tijdens de rit**, 2007) wordt de bus als meest veilig beoordeeld (8,0), daarna de regionale trein (7,9), tram (7,4), en metro (7,3).

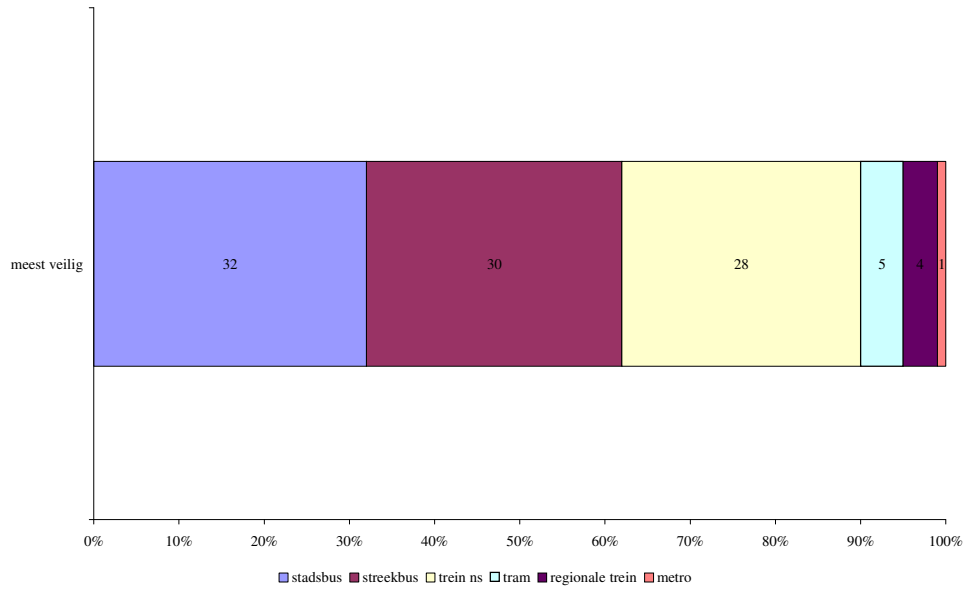
onder veiligheid ook fysieke veiligheid (de veiligheid in termen van de kans op een calamiteit, zoals brand of een ongeluk) worden verstaan. Wanneer een substantieel deel van de respondenten een beoordeling geeft aan de hand van deze definiëring, kan dit tot andere scores leiden. Zonder nadere onderbouwing zou dit betekenen dat reizigers de fysieke veiligheid hoger waarderen dan de sociale veiligheid. Dit zou natuurlijk verder onderzocht moeten worden. De meest aannemelijke verklaring is echter het verschil in vraagstelling.

Als we de modaliteiten rangschikken aan de hand van de scores op de sociale veiligheid dan zien we uit ons schaduwonderzoek hetzelfde beeld naar voren komen als uit de Klantenbarometer.

Een betere manier om onderlinge rangschikking te meten, is direct te vragen welke modaliteiten men het veiligst en welke men het onveiligst vindt, ongeacht of men er (veel) gebruik van maakt. Deze vraagstelling geeft op een betere wijze de relatieve posities van de afzonderlijke modaliteiten weer. In het schaduwonderzoek hebben we daarom ook deze methode toegepast.

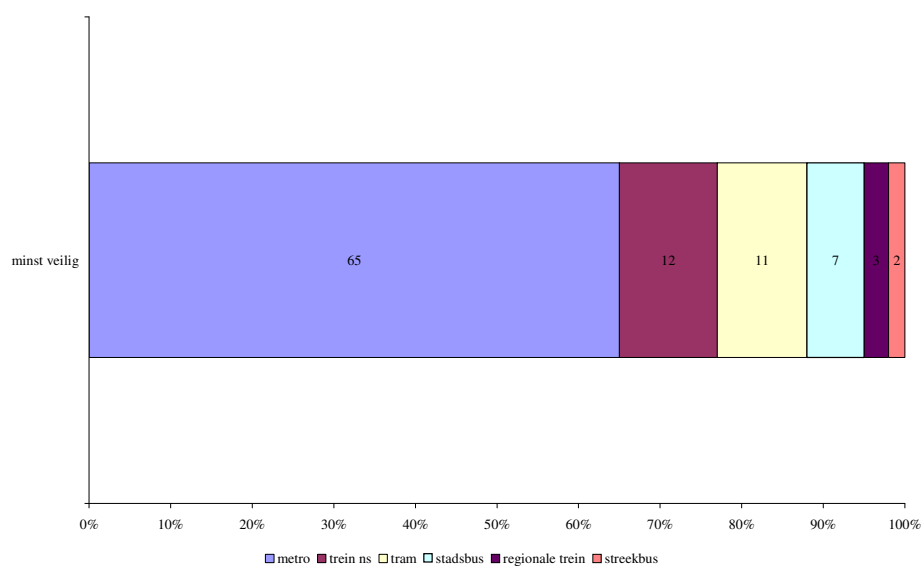
32% van de reizigers vindt de stadsbus het veiligst, 30% de streekbus, 28% de NS-trein en vervolgens komen de tram (5%), regionale trein (4%) en de metro (1%) (zie figuur 7). De stadsbus, streekbus en NS-trein nemen vormen dus de top drie en de onderlinge verschillen zijn niet groot. Het verschil tussen deze drie en de tram en metro is aanzienlijk. Deze modaliteiten hebben dus nog een inhaalslag te maken. De vraag naar wat er als het onveiligst wordt gezien laat, vreemd genoeg, niet een exact omgekeerde rangorde zien. De metro wordt wel als het onveiligst gezien. Echter, daarna volgt (zij het op grote afstand) de NS-trein en dan weer de tram. Verder verwisselen de stads- en streekbus van positie en nestelt de regionale trein zich daartussen (zie figuur 8).

7 | Welk type openbaar vervoer vindt u het meest veilig als het om de sociale veiligheid gaat?



Bron:
TNS NIPO, 2008

8 | Welk type openbaar vervoer vindt u het minst veilig als het om de sociale veiligheid gaat?



Bron:
TNS NIPO, 2008

Slachtoffer van incidenten

De verschillende vormen van slachtofferschap hebben we in het schaduwonderzoek voor alle incidenten en modaliteiten in één vraag uitgevraagd:

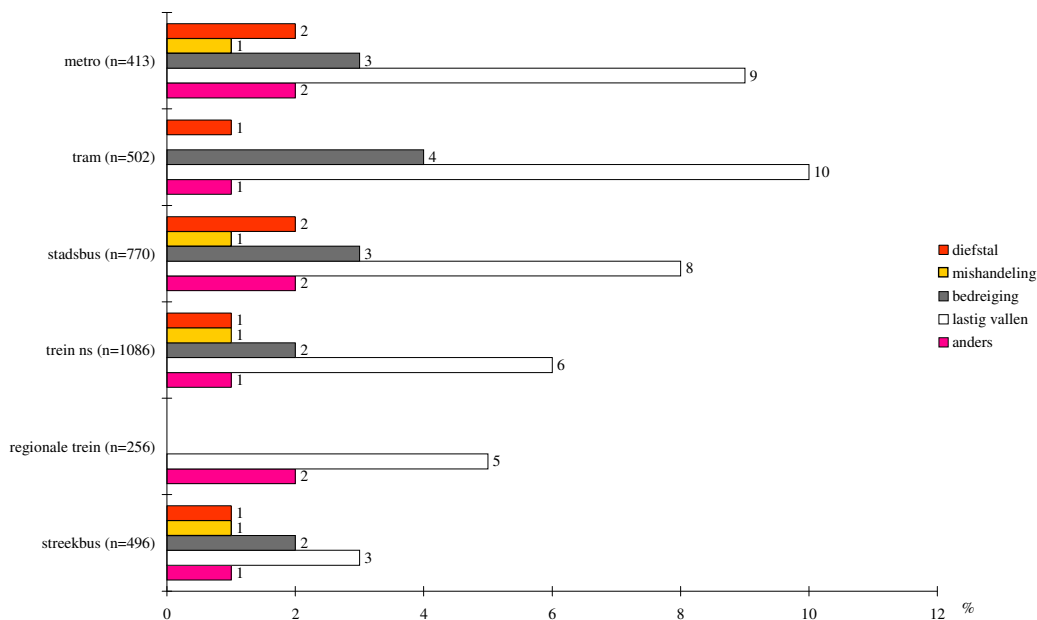
“Bent u in de afgelopen twaalf maanden wel eens slachtoffer geweest van <incident x> in <modaliteit y> ?

De respondenten konden kiezen uit de volgende antwoordcategorieën:
niet, 1 keer, 2 keer, 3 keer, 4 keer, 5 keer of vaker.

Uit de resultaten komt naar voren dat 11% van de metro- en tramgebruikers (niet in een grafiek opgenomen) de afgelopen 12 maanden wel eens slachtoffer is geweest van een of meer incidenten. Onder gebruikers van de stadsbus ligt dit percentage op 10%, terwijl het bij gebruikers van de streekbus om ‘slechts’ 4% gaat. Onder gebruikers van de NS-trein is 7% de afgelopen 12 maanden wel eens slachtoffer geweest van een incident. Hetzelfde percentage vinden we voor gebruikers van de regionale trein.

Uitgesplitst naar de verschillende incidenten blijkt dat ‘lastigvallen’ voor alle typen openbaar vervoer het meest genoemd wordt (zie figuur 9).

9 | *Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van <incident x> in <modaliteit y> ? (percentage gebruikers dat één of meerdere malen slachtoffer van een incident is geweest)*



Bron: TNS NIPO, 2008

De percentages komen sterk overeen met de percentages uit de Klantenbarometer. Het enige verschil betreft het onderscheid tussen de stadsbus en de streekbus. In de Klantenbarometer is dit onderscheid niet gemaakt en bedroeg het percentage slachtoffers van een of meer incidenten onder busreizigers 7,3%. Uit het schaduwonderzoek komen percentages van 10% voor de stadsbus en 4% voor de streekbus naar voren. Deze verschillen geven aan dat het zinvol is om een onderscheid aan te brengen tussen deze twee modaliteiten.

Een ander verschil betreft het percentage slachtoffers in de NS-trein. De Omnibus van de NS laat hier een percentage van 16% zien. Wij vinden echter een percentage van 7%.

Getuige van incidenten

De ‘getuigevraag’ hebben we op identieke wijze gesteld als de ‘slachtoffervraag’:

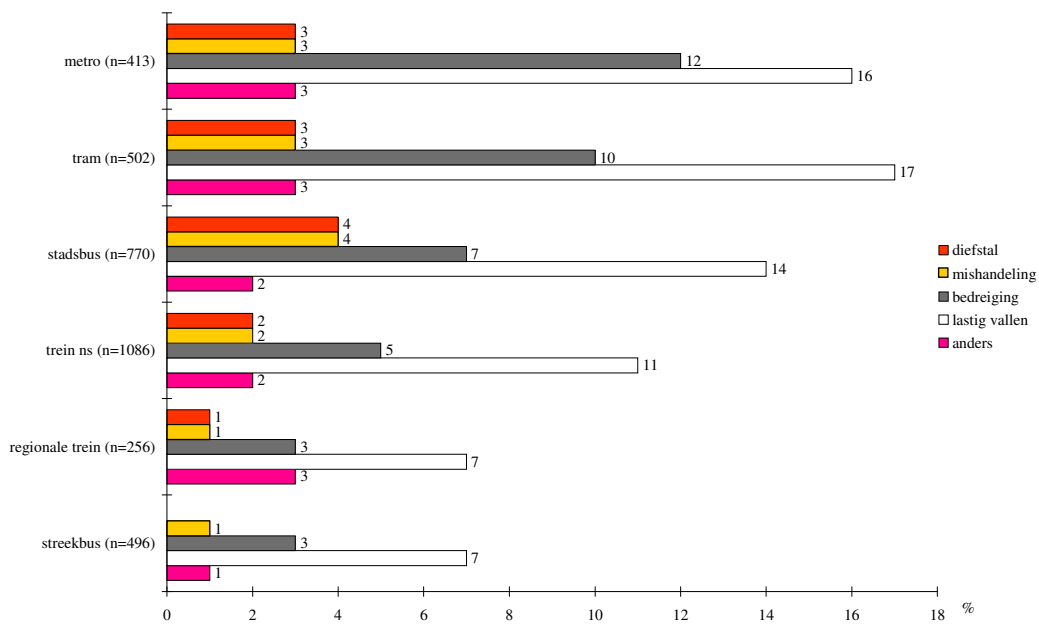
“Bent u in de afgelopen twaalf maanden wel eens getuige geweest van <incident x> in <modaliteit y> ?

De respondenten konden kiezen uit de volgende antwoordcategorieën:
niet, 1 keer, 2 keer, 3 keer, 4 keer, 5 keer of vaker.

Ruim een vijfde (22%) van de gebruikers van de metro is de afgelopen 12 maanden een of meer keren getuige geweest van een incident. Onder tramgebruikers ligt dit percentage op 20% en onder gebruikers van de stadsbus op 17%. Van de gebruikers van de NS-trein, de regionale trein en de streekbus is respectievelijk 14%, 10% en 9% de afgelopen 12 maanden wel eens getuige van een incident geweest.

In figuur 10 zijn de resultaten per vervoermiddel per incident te zien. De metro en de tram springen er ook hier bovenuit; ongeveer een op de zes gebruikers is de afgelopen 12 maanden wel eens getuige geweest van het incident ‘lastigvallen’. De stadsbus volgt echter op de voet.

10 | Bent u in de afgelopen 12 maanden wel eens getuige geweest van <incident x> in modaliteit <y>? (percentage gebruikers dat één of meerdere malen getuige is geweest van een incident)



Bron: TNS NIPO, 2008

Het oordeel nader verklaard

Voor alle modaliteiten heeft het slachtoffer of getuige zijn van een incident een sterk reducerend effect op de waardering van de sociale veiligheid. Dergelijke ervaringen bepalen in grote mate het oordeel over de sociale veiligheid. Daarnaast zijn er nog andere factoren die een rol spelen bij de waardering van de sociale veiligheid. Hieronder nemen we er een aantal onder de loep. We staan ten slotte iets langer stil bij de impact van de reisfrequentie.

Socio-demografie

Op een aantal socio-demografische achtergrondkenmerken zien we verschillen ontstaan in de waardering voor de sociale veiligheid. De belangrijkste kenmerken hier zijn leeftijd, geslacht en opleiding:

- Reizigers met een hoge opleiding geven een hogere waardering voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer dan reizigers met een lage opleiding (7,1 versus 6,7). Deze verschillen komen vooral tot uiting bij de gebruikers van de stadsbus en de gebruikers van de streekbus.
- Mannen voelen zich veiliger in het openbaar vervoer dan vrouwen (7,1 versus 6,8). Hier zien we de verschillen vooral terugkomen bij de gebruikers van de tram (6,8 versus 6,5), de metro (6,0 versus 5,6) en de NS-trein (7,3 versus 7,0).
- Zoals we in de andere onderzoeken ook zien, voelen ouderen zich veiliger in het openbaar vervoer dan jongeren. Ouderen geven in ons onderzoek een waardering van gemiddeld 7,0 en de jongeren gemiddeld 6,8. Het grootste verschil tussen ouderen en jongeren komen we tegen in de metro (6,1 versus 5,5) en de streekbus (8,0 versus 7,4).

Reismotieven

Het reismotief heeft een marginaal effect op de waardering van de sociale veiligheid. We zien alleen dat reizigers die het openbaar vervoer voornamelijk gebruiken om te winkelen een lager dan gemiddelde score geven (6,8). De waardering bij de overige reismotieven wijkt niet af van het gemiddelde.

Woonplaats

Reizigers woonachtig in de drie grote steden (waar trams met name rijden) oordelen positiever over de sociale veiligheid van dit vervoermiddel. In het verlengde hiervan zien we dit ook bij de mensen die zelf vaak van de metro gebruik maken.

Reistijdstip

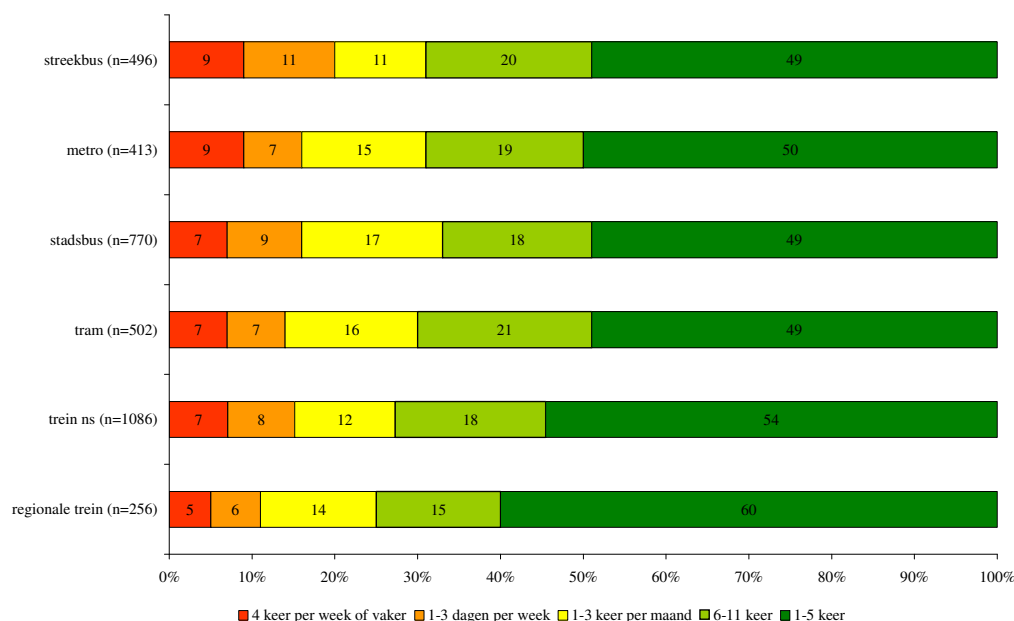
Reistijdstip levert geen verschillen op in de waardering van de sociale veiligheid. De meeste incidenten vinden plaats overdag in de spits.

Reisduur en reisfrequentie

Reisduur en -frequentie hebben een beperkte (directe) invloed op de veiligheidsbeleving, maar een sterk positief effect op het slachtoffer of getuige zijn van incidenten. Zowel de lengte van het traject (in tijd) als de frequentie van reizen leiden ertoe dat reizigers een

grotere kans hebben om een incident mee te maken (en dus lager oordelen). Dit is een belangrijke constatering, gezien de grote verschillen met betrekking tot reisfrequentie tussen de steekproef van het schaduwonderzoek en die van de andere onderzoeken. De steekproef uit het schaduwonderzoek geeft een representatieve afspiegeling van alle reizigers. In de steekproef komen dus zowel frequente als niet-frequente reizigers voor.

11 | Reisfrequentie schaduwonderzoek. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de...?



Bron: TNS NIPO, 2008

In de Klantenbarometer en beide NS-onderzoeken wordt in het openbaar vervoer zelf geënquêteerd. Dit heeft als (logisch) gevolg dat in de steekproeven van deze onderzoeken de frequente reizigers worden oververtegenwoordigd. Deze oververtegenwoordiging heeft op haar beurt hogere percentages van gerapporteerde incidenten tot gevolg.

Ruim de helft van de NS-reizigers in het KTO (56,1%) en bijna de helft in de Omnibus (47%) had een reisfrequentie van vier keer per week of vaker. Daarom liggen in deze onderzoeken de cijfers voor 'slachtoffer zijn' (16%) en 'getuige zijn' (22%) hoger in vergelijking met wat wij in het schaduwonderzoek vinden (respectievelijk 7% en 14%).

Ook voor de Klantenbarometer geldt dat de grootste groep reizigers frequente reizigers zijn (gemiddeld 54%). We zouden daarom verwachten dat de percentages 'slachtoffer zijn' en 'getuige zijn' in het schaduwonderzoek, net als bij de NS-onderzoeken, lager uit zouden vallen dan bij de Klantenbarometer. Dit vinden wij echter niet; de percentages komen enigszins met elkaar overeen. Dit zou verklaard kunnen worden door de eerder beschreven verschillen in de vraagstelling omtrent het zelf slachtoffer of getuige van een incident zijn.

12 | Slachtoffer van een incident (%)

	Klantenbarometer	NS Omnibus	Schaduwonderzoek
Stadsbus			10
Streekbus			4
Stads+streekbus	7,3		9
Tram	10,1		11
Metro	8,2		11
Trein regionaal	6,8		7
NS Trein		16	7

13 | Getuige van een incident (%)

	Klantenbarometer	NS Omnibus	Schaduwonderzoek
Stadsbus			17
Streekbus			9
Stads+streekbus	17,1		16
Tram	26,8		20
Metro	22,7		22
Trein regionaal	16,4		10
NS Trein		22	14

Conclusies

De resultaten van ons onderzoek lijken voldoende bewijs op te leveren voor de suggestie dat er sprake is van een methode-effect. De uitkomsten van de NS-onderzoeken en de Klantenbarometer kunnen dus niet een-op-een met elkaar worden vergeleken. Dit lijkt vooral samen te hangen met de gekozen vraagstelling.

Bij het KTO en de Omnibus van de NS is in één item gevraagd naar het soort incident en de frequentie, waarbij het incident ‘lastigvallen’ als optie bovenaan stond (zie onderstaande afdruk uit de Omnibus).

16. Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van de volgende incidenten in de trein?

	niet	ja, 1 keer	2 keer	3 keer	4 keer of vaker
a. lastig gevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bedreigd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. bestolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. mishandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van de volgende incidenten in de trein?

	niet	ja, 1 keer	2 keer	3 keer	4 keer of vaker
a. lastig gevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bedreigd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. bestolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. mishandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hierbij is het dus meteen duidelijk dat ‘lastigvallen’ onder de noemer ‘incident’ valt. Bij de Klantenbarometer is er voor dezelfde informatie echter voor drie vragen gekozen: eerst een selectievraag (wel/geen slachtoffer), daarna een frequentievraag, en als laatste een vraag naar het type incident (zie onderstaande afdruk uit de Klantenbarometer).

25. Bent u het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?	<input type="checkbox"/> ja, ga door met vraag 26	<input type="checkbox"/> nee, ga door met vraag 31				
26. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden bent u zelf slachtoffer geweest van een incident?	<input type="checkbox"/> 1 keer	<input type="checkbox"/> 2 keer	<input type="checkbox"/> 3 keer	<input type="checkbox"/> 4 keer	<input type="checkbox"/> 5 keer	<input type="checkbox"/> meer dan 5 keer
27. Om wat voor soort incident(en) ging het? (meerdere antwoorden mogelijk)	<input type="checkbox"/> diefstal	<input type="checkbox"/> mishandeling	<input type="checkbox"/> bedreiging	<input type="checkbox"/> lastig vallen	<input type="checkbox"/> anders	

Hiervoor geldt dat het niet meteen duidelijk is voor een respondent hoe hij/zij een incident dient te definiëren. Er wordt nergens duidelijk gemaakt wat er onder een incident verstaan wordt. Pas ná de selectievraag komen de verschillende typen incidenten naar voren. De vraagstelling in de Klantenbarometer is dus op een geheel andere – indirectere – wijze opgebouwd.

Bij de vraagstelling zoals gebruikt door NS is het voor de respondent wel meteen duidelijk dat bijvoorbeeld lastigvallen ook een incident betreft. De respondenten van de Klantenbarometer die slachtoffer zijn geweest van lastigvallen hebben dit wellicht niet gezien als incident en daarom al bij de eerste vraag het antwoord gegeven dat ze geen slachtoffer zijn geweest. Dit betekent dat een gedeelte van de respondenten uit de

Klantenbarometer aangegeven heeft geen slachtoffer te zijn geweest van ‘lastigvallen’, terwijl dat in werkelijkheid wel zo was.

Reisfrequentie

Reisduur en -frequentie hebben een beperkte (directe) invloed op de veiligheidsbeleving, maar een sterk positief effect op het slachtoffer of getuige zijn van incidenten. Zowel de lengte van het traject (in tijd) als de frequentie van reizen leiden ertoe dat reizigers een grotere kans hebben om een incident mee te maken en dus een lager oordeel geven. Dit is een belangrijke constatering, De steekproef van het schaduwonderzoek is een representatieve afspiegeling van alle ov-reizigers. Er zitten dus zowel frequente als niet-frequente reizigers in. De steekproeven van de andere onderzoeken bestaan voor meer dan de helft uit frequente reizigers. Dit is niet vreemd omdat bij die onderzoeken de enquêtes in de voertuigen zelf zijn afgenomen. De kans dat we dan een frequente reiziger in de steekproef aantreffen is relatief groot.

We willen hier overigens niet mee zeggen dat de steekproef uit het schaduwonderzoek beter is. Een en ander hangt sterk af van de gebruikers van het onderzoek. Wil men het oordeel weten van alle ov-reizigers óf van alle reizigers die men op een gemiddelde dag in het ov aantreft?

Aanbevelingen

Er valt veel te winnen door de vraagstelling omtrent het slachtoffer of getuige zijn van een incident in alle onderzoeken in de toekomst te stroomlijnen. De manier waarop de NS dit in haar onderzoeken dit doet, verdient daarbij de aanbeveling: direct, niet omslachtig, en duidelijk gedefinieerd.

Het schaduwonderzoek laat een duidelijk verschil zien in objectieve veiligheid tussen de stadsbus en de streekbus. Het percentage reizigers dat minimaal één keer een incident heeft meegemaakt of gezien is in de stadsbus ongeveer tweemaal zo hoog als in de streekbus. Dit beeld komt enigszins overeen met het beeld van de subjectieve veiligheid. De stadsbus krijgt namelijk een lagere waardering dan de streekbus. Gegeven deze resultaten adviseren wij in toekomstig onderzoek een onderscheid tussen deze twee modaliteiten te hanteren. Dit geldt in meer algemene zin voor het hele stads- en streekvervoer; op basis van de resultaten van het schaduwonderzoek is het eigenlijk niet te verdedigen om te spreken over één uitkomst voor hét stads- en streekvervoer. Daarvoor zijn de verschillen tussen de modaliteiten die onder deze noemer vallen te groot.