

Rapport

ONDERZOEK OV-SURVEILLANTEN IN DE METRO

Resultaten 4-meting

25 januari 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/concept

Datum

Januari 2018

Opdrachtgever

RET – Willie de Swart

Auteur(s)

Lisette van Noort
Charlotte Veenvliet

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Onderzoekopzet en respons	5
1.3	Leeswijzer	5
2.	Management Summary	7
2.1	Wat komt er uit het onderzoek?	7
2.2	Wat betekent dit voor de organisatie RET?	8
3.	Resultaten	10
3.1	Reisgedrag	10
3.2	Waardering metrorit	11
3.3	Veiligheidsbeleving metrorit	11
3.4	Zichtbaarheid en waardering OV-surveillanten	14
Bijlage 1.	Vragenlijst	22
Bijlage 2.	Achtergrondkenmerken	26



HOOFDSTUK

Inleiding

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2012 is de RET met een proef gestart waarin op een deel van het RET-metronet in de avonduren OV-surveillanten meereizen. I&O Research heeft in 2013 en 2014 een onderzoek onder reizigers uitgevoerd om inzicht te krijgen in de invloed van deze OV-surveillanten op het veiligheidsgevoel van reizigers. De aanwezigheid van de OV-surveillanten bleek een positieve invloed te hebben op de veiligheidsbeleving van reizigers, waardoor de RET heeft besloten ook op de overige metrolijnen OV-surveillanten in te zetten. In het voorjaar en najaar van 2016 heeft I&O Research vervolgonderzoeken uitgevoerd naar de invloed van de OV-surveillanten. In het vierde kwartaal van 2017 heeft de RET opnieuw aan I&O Research gevraagd om eenzelfde onderzoek uit te voeren. Deze rapportage beschrijft de resultaten van dit onderzoek.

1.2 Onderzoekopzet en respons

Het onderzoek is voor de vijfde keer uitgevoerd. Om de resultaten van de verschillende onderzoeken te vergelijken en ontwikkelingen in beeld te brengen, is de opzet van het onderzoek hetzelfde als tijdens de edities in 2016. Er is veldwerk uitgevoerd op de volgende trajecten:

- A. Zalmplaat – Voorschoterlaan (Lijn C)
- B. Zalmplaat – Rotterdam Centraal (Lijn D)
- C. Slinge – Meijersplein (Lijn E)

Het veldwerk vond plaats op vier avonden tussen 19.00 uur en 22.30 uur. Enquêteurs van I&O Research reden het volledige traject mee, deelden de vragenlijsten uit aan reizigers en namen de ingevulde vragenlijsten weer in. Er werd in principe altijd in tweetallen gewerkt. De enquêteurs waren herkenbaar aan blauwe hesjes met het opschrift 'RET onderzoek'.

In totaal hebben 678 reizigers de vragenlijst ingevuld. Dat is ruim voldoende om representatieve uitspraken over alle reizigers op de metro's van RET te kunnen doen. Tabel 1.1 toont de respons per lijn.

Tabel 1.1

Respons onderzoek (kwartaal 4 – 2017)

	RESPONS	%
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	191	28%
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	275	41%
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	212	31%
totaal	678	100%

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 van deze rapportage bevat de management summary van dit onderzoek. Hoofdstuk 3 bevat resultaten van het onderzoek, verder uitgewerkt in het reisgedrag (paragraaf 3.1), de algemene waardering van de metrorit (3.2), de waardering van de veiligheid (3.3) en tenslotte het oordeel over (de aanwezigheid van) OV-surveillanten (paragraaf 3.4). In de bijlagen zijn de gebruikte vragenlijst en een overzicht van de respons naar achtergrondkenmerken opgenomen.

HOOFDSTUK

Management Summary

2. Management Summary

In 2012 is de RET met een proef gestart waarbij op een deel van het RET-metronet in de avonduren OV-surveillanten meereizen. I&O Research heeft in 2013, 2014 en tweemaal in 2016 onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de invloed van deze OV-surveillanten op het veiligheidsgevoel van reizigers. In het vierde kwartaal van 2017 is dit onderzoek nogmaals uitgevoerd. Om de vergelijkbaarheid tussen de metingen zo optimaal mogelijk te houden, is de opzet van dit onderzoek hetzelfde als tijdens de edities in 2016.

De onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal staat is de volgende:

"Wat is de invloed van de aanwezigheid van OV-surveillanten in de metro op het veiligheidsgevoel van reizigers?"

In deze managementsamenvatting worden de belangrijkste uitkomsten nader uiteengezet. Hierbij zullen niet alleen de belangrijkste resultaten besproken worden, maar zal ook beschreven worden wat dit betekent voor de organisatie RET en wat er ondernomen kan worden.

2.1 Wat komt er uit het onderzoek?

Reisfrequentie metrorit is licht gedaald

Het reizen met de metro neemt door de jaren heen licht af. In de afgelopen vier jaren is het aandeel reizigers dat minimaal 5 keer per week met de metro reist gedaald van 60 procent naar 54 procent. Het doel waarvoor mensen reizen is niet veel veranderd gedurende de jaren. Men maakt met name gebruik van de metro om van en naar het werk te reizen of voor school/studie.

Waardering metrorit gestegen

De metrorit wordt door de reizigers steeds beter beoordeeld. Het totaaloordeel over de metrorit is ten opzichte van 2013 in het laatste kwartaal van 2017 flink gestegen. Er is weinig verschil tussen de tevredenheid van de reizigers over de verschillende trajecten.

Veiligheidsgevoel neemt toe in het openbaar vervoer, tijdens de metrorit en op het station

Reizigers worden steeds positiever over de veiligheidsaspecten. De cijfers voor de veiligheidsgevoelens in het openbaar vervoer, tijdens de rit en op het station zijn gedurende de jaren gestegen. Over de veiligheid in het openbaar vervoer zijn reizigers op de trajecten Zalmplaat-Voorschoterlaan en Zalmplaat-Rotterdam Centraal het meest positief.

Redenen voor onveiligheid komen voornamelijk door een gebrek aan toezicht, rondhangende personen en drukte. Opvallend is de toename in het aandeel reizigers dat drukte en gebrek aan toezicht als redenen geeft.

Bijna een kwart van de reizigers is ooggetuige geweest van een of meer incidenten in het openbaar vervoer of op het station. Dit aandeel is stabiel gebleven gedurende de jaren. Reizigers tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan waren het vaakst ooggetuige van een of meerdere incidenten, terwijl reizigers tussen Slinge en Meijersplein het minst vaak getuige waren van een of meerdere incidenten.

De onveiligheidsgevoelens door overlast van andere reizigers neemt in het laatste kwartaal van 2017 verder af. Het aandeel reizigers dat zich (bijna) nooit onveilig voelt door overlast van andere reizigers neemt toe en is nagenoeg gelijk tussen de verschillende trajecten. Bijna twee op de drie reizigers geven aan zich (bijna) nooit onveilig te hebben gevoeld door overlast van andere reizigers. Reizigers tussen Slinge en Meijersplein geven aan zich het vaakst onveilig te voelen door overlast van andere reizigers in vergelijking met reizigers van de andere trajecten.

Reizigers zeer positief over de bijdrage van OV-surveillanten

Meer dan driekwart van de reizigers heeft in het afgelopen jaar OV-surveillanten in de metro gezien. De verschillen in zichtbaarheid variëren flink tussen de verschillende trajecten. Op het traject Zalmplaat-Rotterdam Centraal zijn de OV-surveillanten meer gezien dan op de andere trajecten.

Reizen op trajecten met OV-surveillanten neemt licht toe. Op het traject Slinge-Meijersplein wordt het minst vaak gereist met een OV-surveillant.

Als wordt gevraagd of men 's avonds vaker of minder vaak reist door de aanwezigheid van OV-surveillanten, blijkt dat het grootste deel van de reizigers niet vaker gaat reizen. Minder dan een op de tien reizigers geeft aan vaker 's avonds te gaan reizen.

Reizigers oordelen zeer positief over de aanwezigheid van OV-surveillanten. In vergelijking met de eerder uitgevoerde onderzoeken, is de beoordeling flink gestegen. De bijdrage die de OV-surveillanten leveren aan het verkrijgen van reisinformatie wordt het laagst beoordeeld.

De meerderheid van de reizigers vindt het effect van OV-surveillanten op overlast door andere reizigers moeilijk te duiden: veel reizigers geven aan niet te weten of er sprake is van een effect.

Tenslotte is er gevraagd of men tijdens de metrorit de OV-surveillanten heeft gezien. Dit aandeel is ten opzichte van eerdere onderzoeken flink gestegen. Op het traject Zalmplaat-Rotterdam worden de OV-surveillanten het vaakst gezien en op het traject Slinge-Meijersplein het minst vaak. Reizigers die de OV-surveillanten hebben gezien, hebben hen vooral herkend aan het totale uniform.

2.2 Wat betekent dit voor de organisatie RET?

Sinds 2013 is het rapportcijfer dat reizigers hebben gegeven voor het metroverkeer in de regio Rotterdam gestegen. Ook verschillende veiligheidsaspecten worden beter beoordeeld (zoals veiligheidsgevoel in het openbaar vervoer, tijdens de metrorit en op het station). Hoewel het in dit onderzoek niet is vast te stellen of deze hogere rapportcijfers een direct gevolg zijn van de aanwezigheid van de OV-surveillanten, is het aannemelijk dat deze twee factoren verband houden met elkaar.

Reizigers zijn zeer positief over de bijdrage van de OV-surveillanten. Zowel voor het veiligheidsgevoel als de algemene tevredenheid is het daarom van belang dat de OV-surveillant direct herkend wordt bij het instappen. Daarnaast zou de tevredenheid ook kunnen toenemen wanneer de OV-surveillant meer reisinformatie paraat heeft.

Wanneer reizigers een onveilig gevoel hebben tijdens een metrorit hebben zij hiervoor de volgende redenen aangegeven: gebrek aan toezicht, rondhangende personen en drukte. De RET zou zich daarom extra kunnen inzetten om deze punten aan te pakken, zodat het gevoel van veiligheid tijdens en de tevredenheid over een metrorit zal toenemen.

HOOFDSTUK

Resultaten

3. Resultaten

3.1 Reisgedrag

Door de jaren heen neemt de frequentie van het reizen per metro licht af. In de afgelopen vier jaren is het aandeel reizigers dat minimaal 5 keer per week met de metro reist gedaald van 60 procent naar 54 procent. Daar staat tegenover dat het aandeel reizigers dat minder dan 1 keer per maand de metro neemt is afgenomen van 8 procent in 2013 naar 6 procent in 2017.

Tabel 3.1

Hoe vaak reist u met de metro in de regio Rotterdam? (kwartaal 4 – 2017, n=668)

	2013	2014	2016 – Q2	2016 – Q4	2017 – Q4
5 keer per week of meer	60%	59%	54%	53%	54%
1 tot 4 keer per week	26%	26%	31%	29%	29%
1 tot 3 keer per maand	9%	10%	9%	10%	11%
minder dan 1 keer per maand	5%	6%	6%	8%	6%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Reizigers gebruiken de metro vooral om van en naar het werk te reizen (45 procent), of voor school/studie (24 procent). Door de jaren heen neemt een kleiner aandeel reizigers de metro voor visite, dit aandeel is gedaald van 18 procent in 2013 naar 9 procent in 2017. Ook neemt een kleiner deel van de reizigers de metro met als doel te sporten (van 6 procent in het laatste kwartaal van 2016 naar 3 procent in het laatste kwartaal van 2017). De overige reisdoelen zijn stabiel gebleven (tabel 3.2).

Tabel 3.2

Wat is de belangrijkste reden voor deze metrorit? (kwartaal 4 – 2017, n=564)

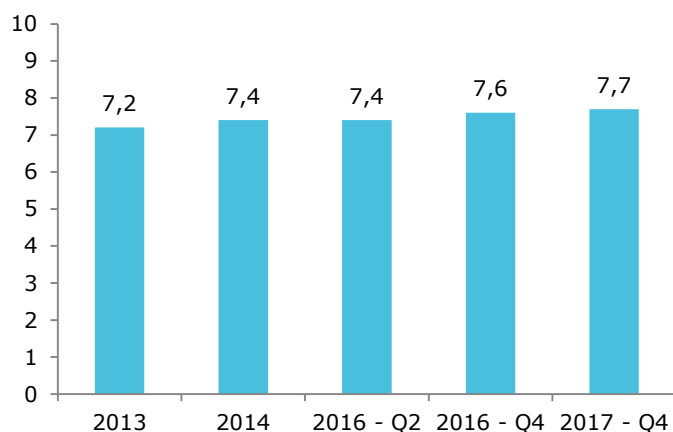
	2013	2014	2016 – Q2	2016 – Q4	2017 – Q4
werk	40%	37%	36%	45%	45%
school/studie	26%	25%	30%	27%	24%
visite	18%	16%	16%	10%	9%
winkelen	4%	6%	5%	2%	4%
sporten	3%	2%	5%	6%	3%
ziekenhuis/arts e.d.	0%	1%	2%	1%	1%
anders	8%	13%	7%	10%	13%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%

3.2 Waardering metrorit

Het oordeel over de laatste metrorit wordt in het laatste kwartaal van 2017 beoordeeld met een 7,7. Dit cijfer is hiermee licht gestegen in vergelijking met de eerdere metingen. In 2013 lag het gemiddelde met een 7,2 lager.

Figuur 3.1

Wat is uw oordeel over deze metrorit met RET? (kwartaal 4 – 2017, n=656)



De reizigers oordelen over alle drie de trajecten positiever ten opzichte van een jaar geleden (tabel 3.3). Met name voor het traject Zalmplaat-Voorschoterlaan geven de reizigers een hoger cijfer: dit is gestegen van een 7,2 naar een 7,7.

Tabel 3.3

Wat is uw oordeel over deze metrorit met RET? – uitgesplitst naar lijnen

	2016 – Q4	2017 – Q4
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	7,2	7,7
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	7,5	7,7
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	7,4	7,6

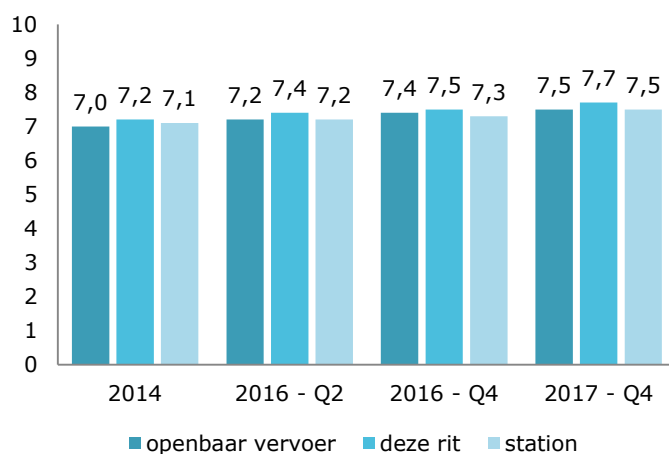
3.3 Veiligheidsbeleving metrorit

Positiever oordeel sociale veiligheid

Figuur 3.2 toont de waardering van de sociale veiligheidsaspecten in 2014, het tweede en laatste kwartaal van 2016 en het laatste kwartaal van 2017. De bevroagde aspecten zijn veiligheid in het openbaar vervoer, veiligheid tijdens deze rit en veiligheid op het instapstation. De figuur laat zien dat alle drie de cijfers in het laatste kwartaal van 2017 opnieuw (licht) gestegen zijn. Reizigers oordelen in het laatste kwartaal van 2017 met een 7,5 over de veiligheid van het openbaar vervoer, waar dit in 2014 nog een 7,0 was. De waardering voor deze rit was in het laatste kwartaal van 2017 een 7,7. Dit was in 2014 een 7,2. Tot slot is het oordeel over het veiligheidsgevoel op het instapstation gestegen van een 7,1 in 2014 naar een 7,5 in het laatste kwartaal van 2017.

Figuur 3.2

Rapportcijfers sociale veiligheidsaspecten (kwartaal 4 – 2017, n=658, n=653, n=654)



Reizigers op de trajecten Zalmplaat-Voorschoterlaan en Zalmplaat-Rotterdam Centraal geven hetzelfde oordeel over hun veiligheidsgevoel: ze zijn positief over de veiligheid in het openbaar vervoer (7,5), de veiligheid van deze rit (7,8) en de veiligheid van het instapstation (7,5). Reizigers op het traject tussen Slinge en Meijersplein zijn naar verhouding iets minder positief over de veiligheid in het openbaar vervoer (7,4) en van deze rit (7,6) dan reizigers op de andere trajecten. Door de jaren heen is het oordeel over de veiligheid licht gestegen.

Tabel 3.4

Rapportcijfers sociale veiligheidsaspecten – uitgesplitst naar lijnen

	OPENBAAR VERVOER		DEZE RIT		STATION	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	7,2	7,5	7,4	7,8	7,2	7,5
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	7,5	7,5	7,6	7,8	7,4	7,5
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	7,4	7,4	7,4	7,6	7,2	7,5

Gebrek aan toezicht, rondhangende personen en drukte redenen voor onveilig gevoel

Reizigers die de veiligheid van de laatste rit met een 6,0 of lager waardeerden, konden een of meerdere redenen aangeven waarom zij dit rapportcijfer gaven. Tabel 3.5 laat de verdeling van de antwoorden zien. Net zoals bij eerdere metingen zijn in het laatste kwartaal van 2017 gebrek aan toezicht, rondhangende personen en drukte de voornaamste redenen waarom reizigers zich onveilig voelen.

Opvallend is de toename in het aandeel reizigers dat gebrek aan toezicht als reden geeft: dit aandeel is gestegen van 34 procent in 2014 naar 50 procent in 2017. Drukke als reden voor een onveilig gevoel is – na een daling in het vierde kwartaal in 2016 – weer gestegen naar 38 procent. Verder valt op dat reizigers minder vaak als reden geven dat zij het te rustig vinden in vergelijking met het laatste kwartaal van 2016.

Tabel 3.5

Als u bij de vorige vraag – oordeel veiligheid deze rit – het rapportcijfer 6 of lager heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom? (meerdere antwoorden mogelijk, kwartaal 4 – 2017, n=84)

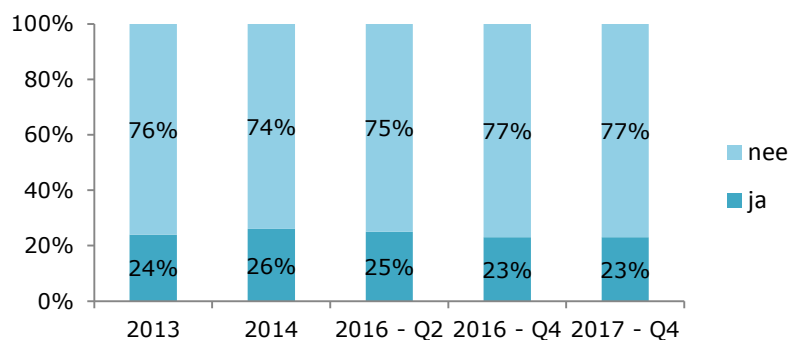
	2014	2016 – Q2	2016 – Q4	2017 – Q4
gebrek aan toezicht	34%	39%	37%	50%
rondhangende personen	32%	47%	37%	40%
te druk	30%	43%	30%	38%
agressie	19%	12%	13%	13%
vandalisme	10%	6%	9%	8%
te rustig	4%	7%	11%	5%
slechte verlichting	2%	3%	2%	1%
anders	11%	12%	18%	8%

Bijna een kwart was ooggetuige van een incident

In het laatste kwartaal van 2017 was 23 procent van de reizigers ooggetuige geweest van een of meer incidenten in het openbaar vervoer of op het station. Dit percentage is stabiel ten opzichte van eerdere metingen (figuur 3.3).

Figuur 3.3

Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op het station? (kwartaal 4 – 2017, n=660)



Reizigers tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan waren het vaakst ooggetuige van een incident (26 procent), gevolgd door Zalmplaat-Rotterdam Centraal (23 procent). Op het traject Slinge-Meijersplein waren reizigers minder vaak dan gemiddeld ooggetuige van een of meerdere incidenten (tabel 3.6).

Tabel 3.6

Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op het station? – uitgesplitst naar lijnen

	JA	NEE	
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	26%	74%	(n=183)
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	23%	77%	(n=271)
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	22%	78%	(n=206)

Onveiligheidsgevoel door overlast van andere reizigers neemt af

In 2014 voelde 7 procent van de reizigers zich (heel) vaak onveilig door overlast van andere reizigers. Dit aandeel daalt door de jaren heen naar 3 procent in 2017. Ook het aandeel soms neemt in het laatste kwartaal van 2017 verder af, van 42 naar 34 procent. Hier staat tegenover dat de groep die aangeeft zich (bijna) nooit onveilig te voelen door overlast van andere reizigers toeneemt, van 51 procent in 2014 naar 63 procent in het laatste kwartaal van 2017.

Tabel 3.7

Voelt u zich wel eens onveilig door overlast van andere reizigers? (kwartaal 4 – 2017, n=662)

	2014	2016 – Q2	2016 – Q4	2017 – Q4
heel vaak	2%	0%	1%	1%
vaak	5%	4%	2%	2%
soms	42%	38%	37%	34%
bijna nooit	27%	42%	43%	46%
nooit	24%	16%	17%	17%

Reizigers tussen Slinge en Meijersplein geven aan zich het vaakst onveilig te voelen door overlast van andere reizigers (5 procent). Op de trajecten Zalmplaat-Voorschoterlaan en Zalmplaat-Rotterdam Centraal is dit 3 procent (tabel 3.8).

Tabel 3.8

Voelt u zich wel eens onveilig door overlast van andere reizigers? – uitgesplitst naar lijnen

	HEEL VAAK	VAAK	SOMS	BIJNA NOOIT	NOOIT	
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	0%	3%	32%	52%	13%	(n=186)
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	0%	3%	35%	43%	19%	(n=272)
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	3%	2%	34%	44%	19%	(n=204)

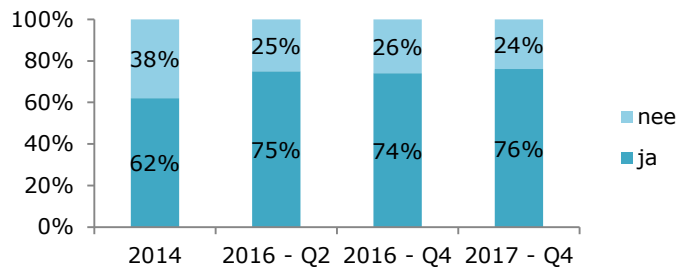
3.4 Zichtbaarheid en waardering OV-surveillanten

Zichtbaarheid OV-surveillanten toegenomen

In 2014 had iets minder dan tweederde van de reizigers in het afgelopen jaar OV-surveillanten in de metro gezien. Dit aandeel is in 2017 toegenomen naar ruim 76 procent (figuur 3.4).

Figuur 3.4

Heeft u het afgelopen jaar OV-surveillanten in de metro gezien? (kwartaal 4 – 2017, n=658)



De verschillen in zichtbaarheid van OV-surveillanten per lijn variëren tussen de 70 procent (Slinge-Meijersplein) en 80 procent (Zalmplaat-Rotterdam Centraal).

Op het traject Zalmplaat-Rotterdam Centraal zijn de OV-surveillanten relatief meer zichtbaar dan bij de andere twee trajecten (tabel 3.9).

Tabel 3.9

Heeft u het afgelopen jaar OV-surveillanten in de metro gezien? – uitgesplitst naar lijnen

	JA	NEE	
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	77%	24%	(n=183)
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	80%	20%	(n=272)
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	70%	30%	(n=203)

Reizen op trajecten met OV-surveillanten neemt licht toe

Het aandeel reizigers dat (heel) vaak op een traject met OV-surveillanten reist, is licht gestegen van 22 procent (in het laatste kwartaal van 2016) naar 26 procent in het laatste kwartaal van 2017. Het aandeel reizigers dat nooit op een traject met OV-surveillanten reist is afgenomen naar 6 procent. Voor ongeveer een op de tien reizigers was het in alle uitgevoerde onderzoeken de eerste keer dat zij op een traject met OV-surveillanten reisden (tabel 3.10).

Tabel 3.10

Hoe vaak reist u op een traject met OV-surveillanten in de metro? (kwartaal 4 – 2017, n=651)

	2014	2016 – Q2	2016 – Q4	2017 – Q4
heel vaak	6%	6%	6%	7%
vaak	13%	20%	16%	19%
soms	37%	39%	43%	38%
bijna nooit	17%	17%	17%	18%
dit is de eerste keer	10%	9%	8%	11%
nooit	15%	9%	9%	6%

De frequentie van reizen met OV-surveillanten is bij het traject Zalmplaat-Rotterdam Centraal het hoogst (29 procent van de reizigers reist (heel) vaak met OV-surveillanten). Op de trajecten Zalmplaat-Voorschoterlaan en Slinge-Meijersplein wordt in een kwart van de gevallen (heel) vaak met OV-surveillanten gereisd. Zeven procent van de reizigers op de trajecten Zalmplaat-Rotterdam Centraal en Slinge-Meijersplein geeft aan nooit met een OV-surveillant te reizen op dit traject (tabel 3.11).

Tabel 3.11

Hoe vaak reist u op een traject met OV-surveillanten in de metro? – uitgesplitst naar lijnen

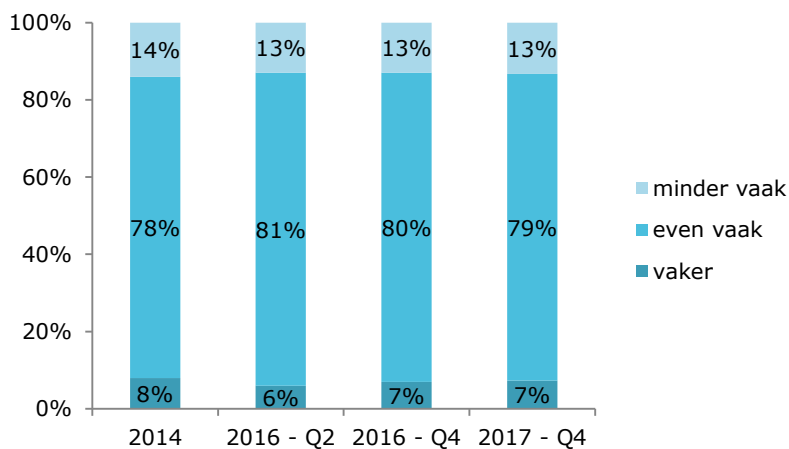
	HEEL VAAK	VAAK	SOMS	BIJNA NOOIT	DIT IS DE EERSTE KEER	NOOIT	
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	5%	20%	42%	20%	11%	3%	(n=177)
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	9%	20%	39%	17%	9%	7%	(n=271)
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	8%	17%	34%	19%	15%	7%	(n=203)

Reisfrequentie 's avonds grotendeels onveranderd

Bijna viervijfde (79 procent) van de reizigers is door de aanwezigheid van OV-surveillanten niet vaker gaan reizen, 7 procent wel en 13 procent juist minder vaak. De verschillen met eerdere metingen zijn minimaal (figuur 3.5).

Figuur 3.5

Reist u 's avonds vaker of minder vaak met de metro door de aanwezigheid van OV-surveillanten? (kwartaal 4 – 2017, n=645)



Ook uitgesplitst naar lijn reizen de meeste reizigers even vaak op een traject met OV-surveillanten. Op alle drie de trajecten wordt door 7 procent van de reizigers 'vaker' gereisd door de aanwezigheid van OV-surveillanten.

Tabel 3.12

Reist u 's avonds vaker of minder vaak door de aanwezigheid van OV-surveillanten? – uitgesplitst naar lijnen

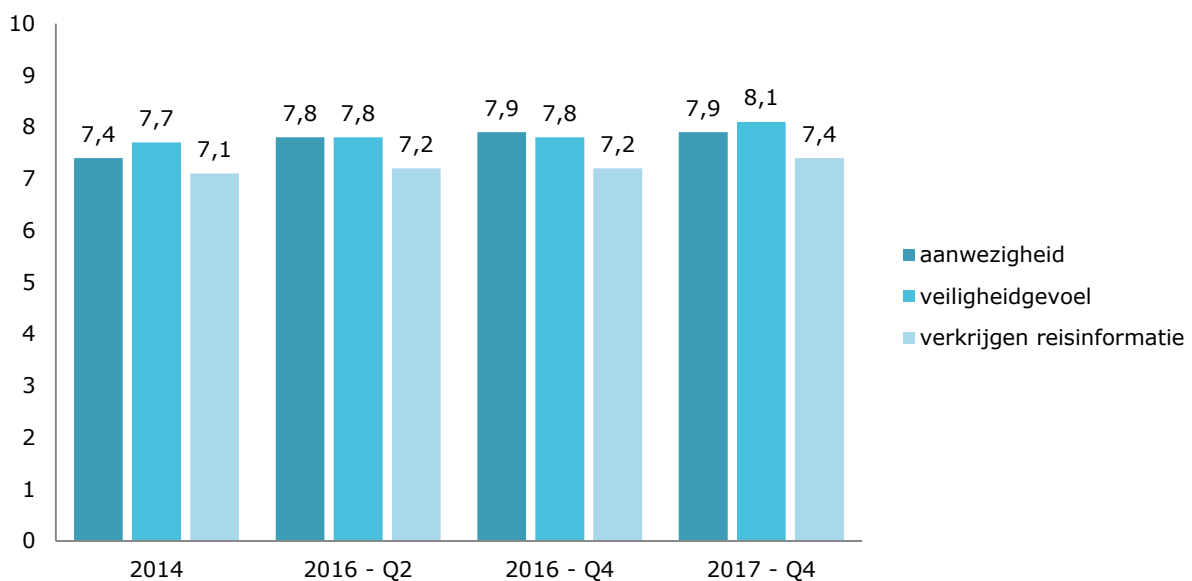
	VAKER	EVEN VAAK	MINDER VAAK	
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	7%	80%	13%	(n=175)
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	7%	81%	12%	(n=266)
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	7%	77%	16%	(n=204)

Reizigers oordelen zeer positief over de bijdrage van OV-surveillanten

Figuur 3.6 toont de waardering van de bijdrage van de OV-surveillanten aan bepaalde aspecten. De bevraagde aspecten zijn de bijdrage van de aanwezigheid van OV-surveillanten an sich, bijdrage aan het veiligheidsgevoel en bijdrage aan het verkrijgen van reisinformatie. De figuur laat zien dat alle drie de cijfers in laatste kwartaal van 2017 opnieuw (licht) gestegen zijn. In 2017 wordt de bijdrage aan het veiligheidsgevoel het hoogst beoordeeld met een 8,1. De bijdrage die de OV-surveillanten leveren aan het verkrijgen van reisinformatie wordt, net als in eerdere metingen, het laagst beoordeeld met een 7,4.

Figuur 3.6

Rapportcijfers bijdrage OV-surveillanten (kwartaal 4 – 2017, n=603, n=572, n=397)



Reizigers geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor het veiligheidsgevoel door de aanwezigheid van de OV-surveillanten in vergelijking met de andere aspecten, de cijfers liggen tussen de 8,0 en 8,3 (tabel 3.13). Er is een toename te zien bij de beoordeling van de bijdrage aan het veiligheidsgevoel: bij alle drie de trajecten zijn de rapportcijfers gestegen tussen het laatste kwartaal van 2016 en het laatste kwartaal van 2017. Het rapportcijfer voor de bijdrage aan het verkrijgen van reisinformatie is voor de trajecten Zalmplaat-Voorschoterlaan en Zalmplaat-Rotterdam Centraal gestegen, en bij het traject Slinge-Meijersplein is het rapportcijfer gelijk gebleven (7,5).

Tabel 3.13

Rapportcijfers bijdrage OV-surveillanten – uitgesplitst naar lijnen

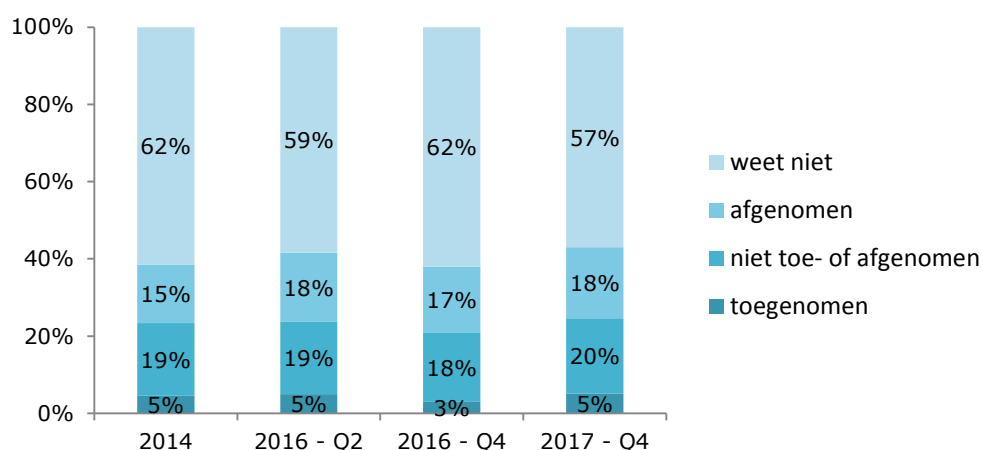
	AANWEZIGHEID		VEILIGHEIDSGEVOEL		VERKRIJGEN REISINFORMATIE	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	7,7	8,0	7,7	8,3	7,0	7,3
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	8,1	8,0	7,8	8,0	7,0	7,4
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	7,9	7,8	7,9	8,1	7,5	7,5

Meerderheid vindt effect OV-surveillanten op overlast andere reizigers moeilijk te duiden

In het laatste kwartaal van 2017 zegt 5 procent van de reizigers dat de overlast door andere reizigers door de inzet van OV-surveillanten is toegenomen: dit brengt het percentage – na een daling in het laatste kwartaal van 2016 – weer terug naar het oorspronkelijke niveau van de onderzoeken in 2014 en het tweede kwartaal van 2016. Ook in dit onderzoek valt op dat meer dan de helft van de reizigers aangeeft niet te weten of er sprake is van een effect door de inzet van OV-surveillanten. Vergeleken met de eerdere onderzoeken is dit percentage in het laatste kwartaal van 2017 wel afgenomen (57 procent).

Figuur 3.7

Vindt u dat de overlast door andere reizigers door de inzet van de OV-surveillanten is toe- of afgenomen? (kwartaal 4 – 2017, n=645)



Vooraf reizigers tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan en Slinge en Meijersplein zijn van mening dat de aanwezigheid van OV-surveillanten een positief effect heeft op de afname van overlast door andere reizigers (respectievelijk 21 procent en 20 procent). Reizigers tussen Slinge en Meijersplein zien naar verhouding ook vaak een toename van overlast (8 procent, tabel 3.14).

Tabel 3.14

Vindt u dat de overlast door andere reizigers door de inzet van de OV-surveillanten is toe- of afgenomen? – uitgesplitst naar lijnen

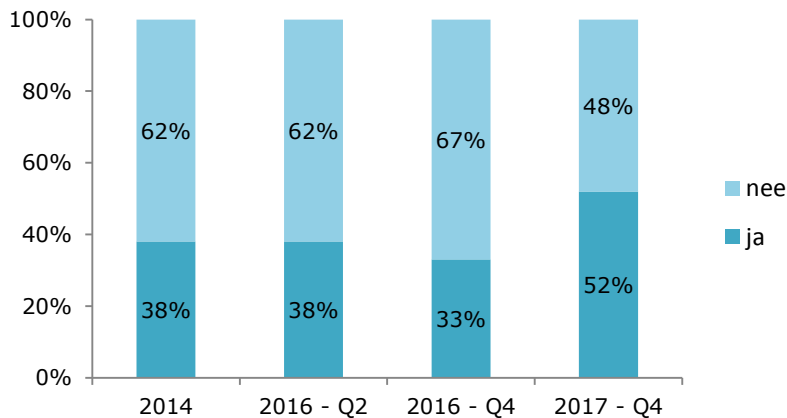
	TOEGENOMEN	NIET TOE- OF AFGENOMEN	AFGENOMEN	WEET NIET	
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	4%	20%	21%	56%	(n=173)
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	4%	20%	16%	60%	(n=267)
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	8%	19%	20%	44%	(n=205)

Zichtbaarheid OV-surveillanten tijdens metrorit flink gestegen

Tot slot is gevraagd of men de OV-surveillanten op de laatst gereden metrorit heeft gezien. Dit aandeel is ten opzichte van de eerdere metingen gestegen: in 2017 geeft 52 procent van de reizigers aan de OV-surveillanten in de metro te hebben gezien, ten opzichte van 33 procent in het laatste kwartaal van 2016. Vier op de vijf reizigers (80 procent) zeggen de OV-surveillanten te hebben herkend aan het totale uniform (figuur 3.9).

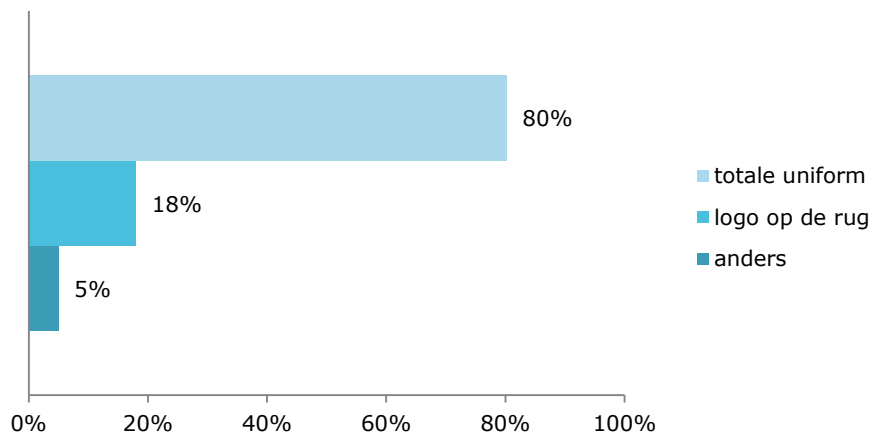
Figuur 3.8

Op deze rit zijn OV-surveillanten aanwezig. Heeft u de surveillanten gezien? (kwartaal 4 – 2017, n=631)



Figuur 3.9

Hoe heeft u de OV-surveillant(en) herkend? Meerdere antwoorden mogelijk (n=318)



Tabel 3.15 laat zien dat op het traject Zalmplaat-Rotterdam Centraal OV-surveillanten naar verhouding het vaakst worden gezien (55 procent), gevolgd door het traject Zalmplaat-Voorschoterlaan (50 procent). Op het traject tussen Slinge en Meijersplein worden OV-surveillanten het minst vaak gezien (49 procent).

Tabel 3.15

Op deze rit zijn OV-surveillanten aanwezig. Heeft u de surveillanten gezien?

	JA	NEE	
Lijn C tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan	50%	50%	(n=171)
Lijn D tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal	55%	45%	(n=259)
Lijn E tussen Slinge en Meijersplein	49%	51%	(n=201)

BIJLAGE

Vragenlijst

Bijlage 1. Vragenlijst



REIZIGERSONDERZOEK RET

Sinds enige tijd rijden er op RET-metronet in de avond OV-surveillanten mee. De RET wil graag weten welke invloed dit heeft op de beleving van reizigers. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als reiziger vindt. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Het is belangrijk dat u:

- De vragenlijst niet kreukt
- Een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren), voorbeeld: ☒
- Heeft u een fout gemaakt? Maak het foute hokje zwart: ☐ en zet een kruisje in het goede hokje: ☒

1. Hoe vaak reist u met de metro in de regio Rotterdam?

- | | |
|--|--|
| ☐ 5 keer per week of meer | ☐ 1 tot 3 keer per maand |
| ☐ 1 tot 4 keer per week | ☐ minder dan 1 keer per maand |

2. Wat is de **BELANGRIJKSTE** reden voor **DEZE** metrorit?

(slechts één antwoord invullen!)

- | | |
|--|--|
| ☐ werk | ☐ sporten |
| ☐ visite | ☐ winkelen |
| ☐ school/studie | ☐ bezoek ziekenhuis/arts e.d. |

☐ anders namelijk:

3. Wat is uw oordeel over **deze metrorit** met RET?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

zeer slecht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer goed

Bij de volgende vragen kunt u met een rapportcijfer van 1 t/m 10 aangeven wat u van het aspect vindt.

4. Hoe **veilig** voelt u zich in het openbaar vervoer?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 weet niet
zeer onveilig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer veilig ☐

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 weet niet
zeer onveilig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer veilig ☐

6. Als u bij de vorige vraag het rapportcijfer 6 of lager heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom?

- | | |
|--|--|
| ☐ te druk | ☐ te rustig |
| ☐ agressie | ☐ rondhangende personen |
| ☐ slechte verlichting | ☐ gebrek aan toezicht |
| ☐ vandalisme | ☐ anders |

7. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op het station waar u bent ingestapt?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		weet niet
zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐

8. Bent u in de afgelopen 12 maanden **ooggetuige** geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op het station?

☐ ja ☐ nee

9. Voelt u zich wel eens **onveilig** door overlast van andere reizigers?

heel vaak	vaak	soms	bijna nooit	nooit
☐	☐	☐	☐	☐

Sinds enige tijd rijden er op het RET-metronet in de avond OV-surveillanten mee.

10. Heeft u het afgelopen jaar **OV-surveillanten** in de metro gezien?

☐ ja
☐ nee

11. Hoe vaak reist u op een traject met **OV-surveillanten** in de metro?

☐ heel vaak	☐ bijna nooit
☐ vaak	☐ dit is de eerste keer
☐ soms	☐ nooit

12. Reist u 's avonds vaker of minder vaak met de metro door de aanwezigheid van **OV-surveillanten**?

☐ ik reis vaker ☐ ik reis even vaak ☐ ik reis minder vaak

13. Wat vindt u van de aanwezigheid van OV-surveillanten in de metro?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		weet niet
zeer negatief	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer positief	☐

14. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) tijdens een rit met OV-surveillanten?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		weet niet/nvt
zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐

15. Wat vindt u van de bijdrage van de **OV-surveillant** bij het verkrijgen van reisinformatie?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		weet niet
kleine bijdrage	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	grote bijdrage	☐

16. Vindt u dat de overlast door andere reizigers door de inzet van de OV-surveillanten is toe- of afgenomen?

☐ toegenomen	☐ afgenomen
☐ niet toe- of afgenomen	☐ weet niet

17. Heeft u op deze rit OV-surveillanten gezien?

☐ ja ☐ nee => **ga naar vraag 19**



18. Hoe heeft u de OV-surveillant(en) herkend?

☐ aan het totale uniform ☐ aan het logo op de rug

☐ anders, namelijk:

19. Wat is uw **leeftijd**?

☐ 18 jaar of jonger ☐ 26 t/m 45 jaar ☐ 65 jaar of ouder
☐ 19 t/m 25 jaar ☐ 46 t/m 64 jaar

20. Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

21. Bent u man of vrouw?

☐ man ☐ vrouw

22. Heeft u nog opmerkingen voor RET?

Hartelijk dank voor uw medewerking! U kunt de enquête weer inleveren bij de enquêteur.

Enquêteur invullen welk deeltraject dit is

- ☐ Lijn C tussen Zalmplaat en Rotterdam Centraal
☐ Lijn D tussen Zalmplaat en Voorschoterlaan
☐ Lijn E tussen Slinge en Meijersplein

Datum:

Enquêteur invullen of er surveillanten aanwezig waren in rijtuig waar geënuêteerd werd

- ☐ ja, surveillanten aanwezig
☐ nee, surveillanten niet aanwezig

Ritnummer:



BIJLAGE

Achtergrondkenmerken

Bijlage 2. Achtergrondkenmerken

Tabel 1

Leeftijdverdeling (kwartaal 4 – 2017, n=640)

	2014	2016 – Q2	2016 – Q4	2017 – Q4
18 jaar of jonger	16%	15%	13%	14%
19-25 jaar	36%	37%	39%	36%
26-45 jaar	30%	31%	29%	29%
46 t/m 84 jaar	14%	13%	15%	15%
65 jaar of ouder	6%	4%	5%	7%

Tabel 2

Man/vrouwverdeling (kwartaal 4 – 2017, n=631)

	2014	2016 – Q2	2016 – Q4	2017 – Q4
man	53%	47%	46%	46%
vrouw	47%	53%	54%	54%