

Kennisplatform Verkeer en Vervoer

## Reizigersmonitor 2006

### **Uitgave**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 1031  
3000 BA Rotterdam  
Boompjes 200,  
3011 XD Rotterdam  
T 010 282 5000  
F 010 282 5023  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer ondersteunt de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Het KpVV doet dit door het aanbieden van praktijkgerichte kennis en door het organiseren van ontmoetingen en netwerken.

### **Productie**

Opgesteld door: AGV-Movares  
Projectleider: Ronald de Waal  
Vormgeving: Ruud Overweg, KpVV

### **Contactpersoon**

Guy Hermans  
T 010 282 5177

Inhoud		blz
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1	Achtergrond	7
1.2	Vraagstelling	7
1.3	Indeling en leeswijzer	8
<b>2</b>	<b>Opzet en uitvoering onderzoek</b>	<b>9</b>
2.1	Bus , tram, metro en regionale trein: Klantenbarometer	9
2.2	De trein: NSR Omnibus en NS KTO	10
2.3	Een beeld van de onderzoeksgroep	11
2.3.1	Bus-, tram, metro- en regionale treinreizigers	11
2.3.2	Treinreizigers – NSR omnibus	12
2.3.3	Treinreizigers – NS KTO	12
2.4	De analyse	13
<b>3</b>	<b>Sociale veiligheid in bus, tram, metro en regionale trein</b>	<b>14</b>
3.1	Slachtoffers in bus, tram, metro en regionale trein	14
3.1.1	Slachtoffergevoelig: jonge tramreizigers	15
3.1.2	Merendeel van de reizigers eenmaal slachtoffer	17
3.1.3	Lastigvallen weer meest meegemaakte incident	17
3.2	Ooggetuigen bus, tram, metro en regionale trein	18
3.3	Slachtoffers en/of ooggetuigen in 2006	19
3.3.1	Cijfers het hoogst voor jonge en frequente reizigers	20
3.3.2	Minder OV-gebruik door subjectieve sociale onveiligheid in metro en tram	21
3.4	Reizigersoordeel over sociale veiligheid	22
3.4.1	Onveiligheid door drukte, gebrek aan toezicht en rondhangende personen	25
3.4.2	Busreizigers beoordelen veiligheid op de haltes het hoogst	26
3.5	Relatie meemaken incidenten en beoordeling sociale onveiligheid	27
<b>4</b>	<b>Decentrale OV-autoriteiten en sociale veiligheid</b>	<b>30</b>
4.1	Sociale veiligheid per decentrale overheid	30
4.1.1	Objectieve veiligheid	30
4.1.2	Subjectieve veiligheid	32
4.2	Invloed op reisgedrag	35
<b>5</b>	<b>De treinreizigers van NS</b>	<b>37</b>
5.1	Iets minder slachtoffers onder treinreizigers	37
5.1.1	Ook bij treinreizigers lastig vallen meest meegemaakte incident	40
5.1.2	Incidenten weinig invloed op reisgedrag	40
5.2	Beoordeling sociale veiligheid in de trein gelijk met vorig jaar	41
5.2.1	Merendeel van de reizigers tevreden over sociale veiligheid	41
5.3	Treinreizigers positiever over sociale veiligheid stations	42
<b>Bijlagen</b>		
1	Tabellen hoofdstuk 2	
2	Tabellen hoofdstuk 3	
3	Tabellen hoofdstuk 4	

## Samenvatting

In dit rapport is verslag gedaan van de analyse van een drietal jaarlijkse onderzoeken naar objectieve en subjectieve sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Het betreft:

- de Klantenbarometer, een in opdracht van het KpVV uitgevoerd, uitgebreid onderzoek onder bus-, tram, metro- en regionale treinreizigers;
- de NSR Omnibus, een NS Reizigers onderzoek naar objectieve veiligheid onder treinreizigers;
- het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van de NS, naar de subjectieve veiligheid onder treinreizigers.

Deze samenvatting is gebaseerd op de onderzoeksresultaten. Uitgangspunt is de door AGV uitgevoerde analyses.

### **Bus -, tram- , metro- en regionale treinreizigers**

Voor de Klantenbarometer zijn 88.585 reizigers ondervraagd in bus, tram, metro en regionale treinen.

### **Slachtoffers in bus, tram, metro en regionale trein**

Van alle reizigers is 7,8% in het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten. Vorig jaar was dit 7,3% en in 2004 was dit 7,4: hier is dus een stijging te zien. Sinds vorig jaar is een daling in de regionale trein en metro waarneembaar en een stijging in tram en bus.

### **Slachtoffergevoelig: mannen en jonge reizigers**

Wanneer gekeken wordt naar achtergrondkenmerken dan valt op dat dit jaar voor het eerst mannen iets vaker dan vrouwen slachtoffer zijn geworden bij alle vervoerstypen. Wanneer de leeftijd van reizigers wordt beschouwd, blijkt dat bij alle vervoerstypen de jongste reizigers (van 12 -15 jaar) het vaakst slachtoffer worden van één of meer incidenten.

### **Merendeel reizigers eenmaal slachtoffer**

Het blijkt dat het merendeel van de reizigers, die het afgelopen jaar slachtoffer zijn geworden, eenmaal slachtoffer is geweest. Dit percentage is gedaald ten opzichte van vorig jaar en loopt uiteen van 57,9% bij de tramreizigers tot 62,6% bij de regionale treinreizigers.

### **Reizigers voornamelijk slachtoffer van lastigvallen**

Reizigers worden vooral slachtoffer van lastigvallen, op afstand gevolgd door

bedreiging en diefstal. Mishandeling komt het minst vaak voor. Opvallend is de bijna halvering van het percentage mishandeling bij metroreizigers.

### **Ooggetuigen: vooral jonge mannen in de metro**

In 2006 was 16,7% van de reizigers ooggetuige van incidenten in het openbaar vervoer. Sinds 2004 is het aantal ooggetuigen in de metro gedaald van 28,8% naar 21,7%. Ook bij de regionale trein is een (minder grote) daling sinds 2004 waarneembaar. Bij bus en tram is na een daling van 2004 naar 2005 nu een stijging in percentage ooggetuigen waarneembaar tot het niveau van 2004 (bus) of daarboven (tram)

Vrouwen blijken minder vaak ooggetuige te zijn dan mannen. Als we naar leeftijd kijken blijken oudere reizigers (60 jaar en ouder) over het algemeen het minst vaak ooggetuige van incidenten. Daarbij maakt het soort vervoermiddel niet uit. Het beeld van 2006 is vergelijkbaar met dat van 2005 en 2004.

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

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

Niet geheel onverwacht laat het percentage reizigers dat slachtoffer en/of ooggetuige is geweest een vergelijkbaar beeld zien als bij de slachtoffers of ooggetuigen apart. In 2006 waren van alle reizigers de tramreizigers (33,7%) het vaakst slachtoffer en/of ooggetuige van één of meer incidenten. Bij regionale treinreizigers ligt dit percentage (met 18,5%) het laagst. Van de totale groep reizigers is in 2006 20,9% slachtoffer of ooggetuige van een incident geweest. Ook hier is sinds 2004 onder metroreizigers de grootste daling waarneembaar van 33,3% naar 26,6%.

Er blijken iets meer mannen dan vrouwen slachtoffer en/of ooggetuige te zijn. Reizigers beneden de 30 jaar zijn gemiddeld vaker slachtoffer en/of ooggetuige dan reizigers van 30 jaar en ouder. Ook zien we dat vooral reizigers die de afgelopen week vijf keer of vaker gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer, vaker slachtoffer en/of ooggetuige zijn geweest dan reizigers die minder frequent reizen. Dit geldt voor alle vervoersmodaliteiten.

### **Vermijdingsgedrag vooral bij tramreizigers**

De reiziger is gevraagd of zij door onveiligheidsgevoelens of het zelf meemaken van incidenten (als slachtoffer en/of als ooggetuige) minder gebruik zijn

gaan maken van het openbaar vervoer. Waar in 2004 en 2005 de metro voorop liep, heeft in 2006 de tram het hoogste percentage reizigers (10,1%) dat zegt door het meemaken van incidenten minder gebruik te zijn gaan maken van het openbaar vervoer. Met uitzondering van de regionale trein is in alle modaliteiten wederom een daling te zien in het mijdingsgedrag. Deze is het sterkst bij de metro. Voorts blijkt dat mijdingsgedrag sterker geldt bij vrouwen dan bij mannen en sterker bij de jongere dan bij de oudere reizigers. Jonge metroreizigers vormen hierop een uitzondering.

### **Mooie rapportcijfers voor de beoordeling van de sociale veiligheid**

Dat de reizigers positief zijn over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer blijkt uit het feit dat reizigers de sociale veiligheid voor de rit beoordelen met het rapportcijfer 8,0 en dat men de sociale veiligheid in het algemeen beoordeelt met een 7,7. In beide gevallen zijn deze cijfers 0,1 rapportpunt hoger dan in 2004 en 2005. De beoordeling van de sociale veiligheid is het meest positief onder busreizigers (8,1 voor de rit en een 7,8 in het algemeen). De metroreiziger geven met een 7,1 voor de rit en een 6,7 in het algemeen de minst positieve beoordeling van de sociale veiligheid in het OV, hoewel wel een duidelijke stijging van in beide gevallen 0,2 rapportpunten te zien is.

Wanneer er nader naar de beoordeling wordt gekeken, blijkt dat mannelijke reizigers de sociale veiligheid iets hoger waarderen dan de vrouwen. Dit is opvallend omdat mannen vaker een incident meemaken dan vrouwen. Een groter percentage van de vrouwen blijkt de veiligheid als matig te beschouwen. Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën, valt op dat met oudere reizigers het meest te spreken zijn over de sociale veiligheid. Van hen waardeert een relatief groter deel de veiligheid als goed, ouderen zijn ook minder slachtoffer. Tot slot blijkt de reisfrequentie nauwelijks invloed te hebben op de beoordeling van de sociale veiligheid.

### **Oorzaken bij uitstap: rondhanggedrag, drukte en gebrek aan toezicht**

In bus, tram en regionale treinen wordt drukte als belangrijkste reden voor de lage waardering van de sociale veiligheid genoemd. Voor reizigers in de metro is dit het gebrek aan toezicht.

### **Busreizigers beoordelen veiligheid op haltes het hoogst**

In het bijzonder de busreizigers zijn goed te spreken over de veiligheid op de haltes, gemiddeld geven zij een 7,8. De metroreizigers zijn in vergelijking met de andere reizigers het minst positief als het gaat om de veiligheid op de haltes, gemiddeld geven zij een 7,0. De gemiddelde waarderingcijfers voor de

halte bij de tram- en regionale treinreizigers zijn respectievelijk een 7,3 en een 7,5. In de afgelopen 3 jaar valt op dat binnen alle modaliteiten dit rapportcijfer stijgt. Indien een categorisering in goed gemiddeld of matig gemaakt wordt valt de sterke stijging van de categorie goed (hoger dan een 7) bij regionale treinreizigers op.

Incidenten meemaken is van invloed op de beoordeling van de sociale onveiligheid.

Over het algemeen zien we dat de mensen die het afgelopen jaar geen slachtoffer zijn geweest de sociale veiligheid (in het voertuig) hoger waarderen dan die mensen het afgelopen jaar wel slachtoffer zijn geweest. Ook de ooggetuigen zijn iets minder positief dan de reizigers die geen ooggetuige zijn geweest. Het meemaken van incidenten in de tram heeft dit jaar de grootste negatieve invloed op de beoordeling van de sociale veiligheid.

## **De decentrale OV-autoriteiten**

Ten tijde van de zesde meting van de Klantenbarometer waren er in Nederland in totaal 19 decentrale OV-autoriteiten die gezamenlijk 80 concessies hebben uitgeven voor openbaar vervoer. Hieronder wordt in hoofdlijnen een beeld gegeven van de objectieve en subjectieve onveiligheid in de decentrale OV-autoriteiten.

### **Objectieve veiligheid: forse verschillen in het land**

Landelijk blijkt 45 op de 1.000 openbaar vervoergebruikers slachtoffer te zijn van een incident, waarvan 'lastig vallen' het grootste deel beslaat. In 2005 en 2004 was dit 42 op de 1.000 openbaar vervoergebruikers. Als de verschillende OV-autoriteiten met elkaar worden vergeleken, zijn er grote verschillen. Een relatief hoog aandeel slachtoffers is in 2006 te zien bij de decentrale OV-autoriteiten Haaglanden (100 incidenten op de 1.000 OV-gebruikers) en het ROA (78 incidenten op de 1.000 OV-gebruikers). OV-autoriteit Haaglanden laat bijna een verdubbeling zien van het aandeel openbaar vervoergebruikers dat slachtoffer wordt van een incident. Opvallend is ook de stijging in het aandeel slachtoffers in de provincie Flevoland, in 2006 werd 61 op de 1.000 openbaar vervoergebruikers slachtoffer van een incident, in 2005 was dit nog 38 op de 1.000 openbaar vervoergebruikers. De decentrale OV-autoriteit Provincie Zuid-Holland heeft in 2006 een relatief laag aandeel slachtoffers, 25 op de 1.000 reizigers wordt slachtoffer van een incident.

### **Subjectieve veiligheid**

Als de rapportcijfers voor de sociale veiligheid in de bus voor de OV-

autoriteiten afzonderlijk worden beschouwd dan blijken er verschillen in waardering te zijn die in 2006 uiteenlopen van een 7,9 (Haaglanden) tot een 8,3 (Flevoland en Zuid Holland).

### **Invloed op reisgedrag**

Voor de decentrale OV-autoriteiten afzonderlijk is gekeken naar het percentage reizigers dat aangeeft door incidenten minder van het openbaar vervoer gebruik te zijn gaan maken. De hoogste percentages in 2006 worden aangetroffen bij de decentrale OV-autoriteiten SRR (21%) en Haaglanden (20%). De provincie Drenthe heeft het laagste percentage, namelijk 10%. Wel dient hierbij rekening te worden gehouden met het feit dat het soms om kleine absolute aantallen gaat: percentages kunnen dan vertekenend werken.

### **Treinreizigers NS**

In deze paragraaf staan we stil bij de resultaten uit de Omnibus en het KTO. Voor de Omnibus werden 724 reizigers ondervraagd en voor het KTO 79.043.

### **Slachtoffers en ooggetuigen onder treinreizigers**

Het percentage treinreizigers dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden van incidenten is 15% van de reizigers. Het percentage ooggetuigen is in 2006 24%. Het percentage slachtoffers en/of ooggetuigen tot slot was in 2006 29%. Vergeleken met 2001 zijn deze percentages bijna gelijk. In de jaren tussen 2001 en 2006 hebben zich wel fluctuaties voorgedaan.

### **Lastigvallen is meest voorkomende incident**

Het incident waarvan de meeste treinreizigers in 2006 aangeven zowel slachtoffer als ooggetuige te zijn geweest, is net als in voorgaande jaren en in andere vervoersmodaliteiten, lastigvallen. Van alle treinreizigers is 14% in 2006 lastig gevallen, terwijl 20% ooggetuige is geweest van dit incident. Dit cijfer staat in schril contrast met het slachtofferschap binnen stad- en streekvervoer dat fluctueert tussen 3 en 5,5%.

### **Incidenten weinig invloed op reisgedrag van treinreiziger**

Van de treinreizigers die slachtoffer dan wel ooggetuige zijn geweest, heeft 4,8% aangegeven minder gebruik te zijn gaan maken van de trein. Dit is meer dan in 2005 (4,1%) en minder dan in 2004 (6,0%).

### **Beoordeling sociale veiligheid in de trein gelijk gebleven**

Gemiddeld geven de treinreizigers in 2006 een 7,1 voor de sociale veiligheid in de trein. Hiermee is het cijfer gelijk aan dat van vorig jaar. De mannen zijn met

gemiddeld een 7,3 iets positiever dan de vrouwen die de met een 7,0 beoordelen.

### **Reizigers overdag positief over sociale veiligheid op treinstations**

Overdag is het cijfer voor de veiligheid op de stations met 0,1 rapportpunt (van een 7,4 naar een 7,5) gestegen. In 2006 geeft 51% een 8 of hoger en 36% een 7 voor de veiligheid overdag op het station.

### **Sociale veiligheid op treinstations in de avonden verbeterd**

De situatie in de avonden is verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren, maar in 2006 geeft het grootste deel van de treinreizigers (46%) een 6 of lager voor de sociale veiligheid op de treinstations en geeft hiermee aan niet tevreden te zijn. In 2001 echter was dit aandeel 60%. Het gemiddelde waarderingscijfer ligt op een 6,4 en is daarmee weer 0,1 rapportpunt gestegen. Ten opzichte van 2001 is sprake van een stijging van 5,9 naar 6,4.



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Eind 2006 is voor het zesde opeenvolgende jaar een grootschalig onderzoek gedaan naar de objectieve en subjectieve veiligheidsbeleving, onder reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer. Objectieve veiligheid betreft de feitelijke ervaring met incidenten; subjectieve veiligheid heeft betrekking op de gevoelens van veiligheid.

Het betreft twee grootschalige onderzoeken onder reizigers. In de Klantenbarometer Openbaar Vervoer, uitgevoerd in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV), worden reizigers van bus, tram, metro en regionale treindiensten ondervraagd over zowel subjectieve als objectieve veiligheid.

Het tweede onderzoek is een grootschalig jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek (KTO), uitgevoerd door de Nederlandse Spoorwegen (NS) onder treinreizigers in Nederland. De resultaten van dit onderzoek geven zicht op de subjectieve veiligheid. Het KTO werd begin 2007 aangevuld met een Omnibusenquête, gehouden door NS Reizigers. In dit, in omvang kleinere, onderzoek worden een aantal specifieke vragen gesteld over de objectieve sociale veiligheid van treinreizigers.

Genoemde onderzoeken zijn in eerste instantie bedoeld voor de decentrale OV-autoriteiten en de vervoerbedrijven zelf, om inzicht te krijgen in de prestaties van deze spelers. Verder gebruikt het ministerie van Verkeer en Waterstaat de gegevens om een totaalbeeld van sociale veiligheid in het openbaar vervoer te rapporteren aan de Tweede Kamer. Sociale veiligheid is binnen de genoemde onderzoeken een deelaspect.

AGV heeft, in opdracht van het KpVV de gegevens van deze drie onderzoeken nader geanalyseerd. De resultaten van deze analyse treft u aan in deze rapportage.

## 1.2 Vraagstelling

In deze rapportage staat, net als in de voorgaande jaren, de vraag naar de objectieve en subjectieve sociale veiligheid van reizigers in het openbaar vervoer centraal.

De analyse van de drie onderzoeken maakt duidelijk:

- Welke verschillen er zijn in objectieve en subjectieve veiligheid tussen reizigers in de verschillende modaliteiten.
- Welke groepen reizigers zich met name veilig dan wel onveilig voelen, waarbij een onderscheid wordt gemaakt naar onder andere geslacht en leeftijd.

Daarnaast wordt duidelijk in hoeverre het feit dat reizigers slachtoffer of ooggetuige zijn geweest van incidenten, van invloed is op de mate waarin zij van het openbaar vervoer gebruik maken.

### **1.3 Indeling en leeswijzer**

De rest van dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op de opzet van de verschillende uitgevoerde onderzoeken. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven voor de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers. Deze landelijke resultaten, worden in hoofdstuk 4 per decentrale OV-autoriteit belicht en vergeleken. In hoofdstuk 5 komen de resultaten van de NS-treinreizigers op de landelijke trajecten aan bod.

## 2 Opzet en uitvoering onderzoek

In dit hoofdstuk staan we stil bij de opzet en de uitvoering van de verschillende onderzoeken die de basis vormen voor deze rapportage.

### 2.1 Bus , tram, metro en regionale trein: Klantenbarometer

De Klantenbarometer is een enquête uitgevoerd onder reizigers in het stads- en streekvervoer inclusief het regionale spoor en geeft inzicht in de manier waarop reizigers het openbaar vervoer beleven. AGV/TripConsult heeft 2006 in 80 onderzoeksgebieden verspreid over heel Nederland, reizigers van bus, tram, metro en regionale trein benaderd. De resultaten van dit onderzoek zijn in deze rapportage vergeleken met die van de jaren 2004 en 2005.<sup>1</sup>

De onderzoeksgebieden zijn gebaseerd op verschillende concessiegebieden. In het belang van het onderzoek zijn de Waddeneilanden daarbij samengevoegd tot één gebied en zijn tram en metro in de grote steden als apart gebied onderscheiden. De vragen over objectieve en subjectieve veiligheid vormen een onderdeel van een grotere vragenlijst. De enquêtes zijn afgenomen in de periode oktober, november en december 2006. In totaal zijn in 2006 88.585 reizigers geënquêteerd.

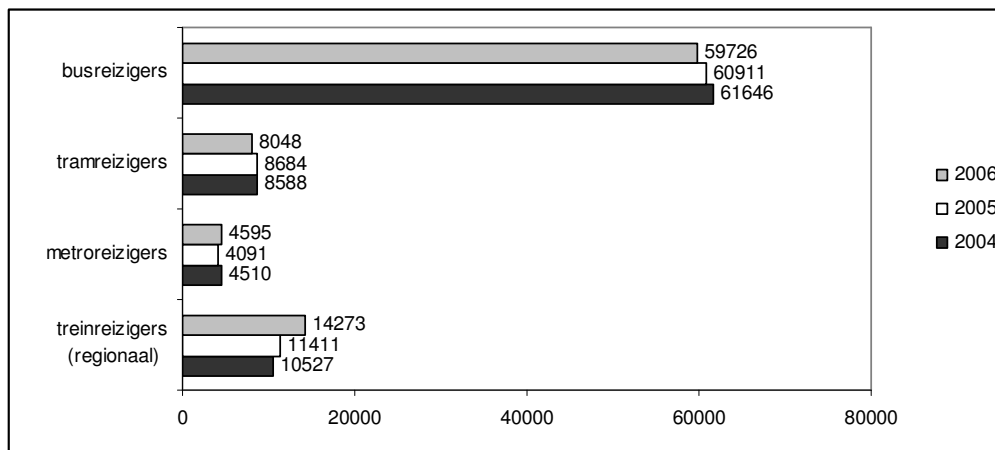
Omdat er slechts een beperkt aantal concessies is voor tram (4) en metro (2), bestaat de reizigerspopulatie voor het overgrote deel uit busreizigers (68,9%). De tram- en metroreizigers maken met respectievelijk 9,3% en 5,3% slechts een klein deel uit van de onderzoeksgroep. De regionale treinreizigers vormen 16,5% van de totale groep.

Het hoge percentage regionale treinreiziger is geen goede afspiegeling van de verhouding waarin alle openbaar vervoerreizigers zijn verdeeld, maar een gevolg van de onderzoeksmethode waarin een steekproef wordt getrokken per concessiegebied. Alle vier de groepen zijn voldoende groot om uitspraken te kunnen doen over de populatie bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers.

---

<sup>1</sup> In tegenstelling tot de jaren 2001 t/m 2003 zijn vanaf 2004 alle vragenlijsten door de reizigers in het voertuig zelf ingevuld, en niet mondeling afgenomen. Deze verandering van onderzoeksmethode heeft tot gevolg dat de gegevens van de periode 2001 – 2003 niet één op één vergelijkbaar zijn met die van de periode 2004 – 2006.

Figuur 2.1: aantallen geënquêteerde reizigers Klantenbarometer 2004, 2005 en 2006



In bovenstaande grafiek zijn de enquêtes afgenomen op RandstadRail en Fast Flying Ferry niet meegenomen. Fast Flying ferry valt niet onder de hierboven genoemde modaliteiten en is ook niet in de Klantenbarometer meegenomen. RandstadRail is uit de analyse gelaten omdat deze pas eind 2006 in bedrijf is gegaan. Hierdoor kunnen gebruikers geen vragen beantwoorden aangaande sociale veiligheid over het afgelopen jaar.

## 2.2 De trein: NSR Omnibus en NS KTO

NS-Reizigers (NSR) voert verschillende onderzoeken uit op de door haar geëxploiteerde lijnen, zowel onder de treinreizigers als onder het personeel (met uitzondering van Arriva en Syntus). In de eerste plaats het NS klanttevredenheidsonderzoek, het KTO. In 2006 zijn voor het Klanttevredenheidsonderzoek 79.043 enquêtes afgenomen, in 2005 zijn voor het KTO 70.189 enquêtes afgenomen. Deze aantallen zijn ruim voldoende om een goed representatief beeld te geven. Naast het KTO wordt bovendien vier keer per jaar een aparte reizigersenquête afgenomen: de zogenoemde Omnibus.

Voor deze Omnibus worden vragenlijsten in verschillende regio's en volgens een vooraf vastgesteld rooster, waarin onder andere tijd en rijtuig zijn vastgelegd, uitgezet. Op die manier wordt getracht een zuivere steekproef te houden. De formulieren worden uitgedeeld in de trein, door de reizigers zelf ingevuld en vervolgens door de enquêteurs weer verzameld. Weigeringen om mee te werken worden genoteerd.

Na het verzamelen van de lijsten worden deze gecontroleerd en vergeleken met de vooraf vastgestelde specificaties voor de steekproef. Met name in de spits wil het nog wel eens voorkomen dat de respons laag is. Er kan dan indien noodzakelijk een correctie worden toegepast of, als dat niet lukt, een weging.

In 2007 zijn de vragen over de sociale veiligheid meegenomen in de Omnibus die in het eerste kwartaal is afgenomen. In totaal zijn toen uiteindelijk, 724 treinreizigers geënquêteerd. Ook deze groep is voldoende groot om een beeld te krijgen van de sociale veiligheid van treinreizigers.

## 2.3 Een beeld van de onderzoeksgroep

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

In tabel 2.1 wordt een beeld gegeven van de achtergrondkenmerken van de reizigers die in 2006 in de Klantenbarometer zijn ondervraagd. Als referentie zijn ook de gegevens van 2005 en 2004 weergegeven. In de tabel is te zien dat de verdeling tussen mannen en vrouwen in alle modaliteiten iets scheef is: er zijn meer vrouwen dan mannen geënquêteerd. Omdat in de totale populatie ook meer vrouwen dan mannen van het openbaar vervoer gebruik maken, is de steekproef echter wel vergelijkbaar met de totale populatie.

Evenals in 2005 en 2004 zijn er in 2006 relatief weinig reizigers onder de 16 jaar geënquêteerd. De 16 tot en met 29-jarigen zijn, in alle modaliteiten, wederom de grootste groep geënquêteerde reizigers. Een uitsplitsing naar modaliteit staat in de bijlage.

Tabel 2.1: achtergrondkenmerken van de geënquêteerde reiziger (in procenten) in 2004, 2005 en 2006

Achtergrondkenmerken	totaal		
	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>			
Mannen	44,0	44,7	42,8
Vrouwen	56,0	55,3	57,2
<b>Leeftijd</b>			
12 t/m 15 jaar	6,2	5,6	6,5
16 t/m 29 jaar	63,4	63,6	63,4
30 t/m 59 jaar	25,4	25,7	24,5
60 jr. en ouder	5,0	5,1	5,7

<b>Reisfrequentie</b>			
1 x afgelopen week	21,7	21,8	22,2
2 x afgelopen week	12,8	13,5	12,5
3 x afgelopen week	12,1	12,4	11,4
4 x afgelopen week	12,9	13,0	13,0
5 x afgelopen week	18,7	17,5	17,9
>5 x afgelopen week	21,8	21,8	23,1

De reizigers is gevraagd hoe vaak zij de afgelopen week gebruik hebben gemaakt van de bus, de tram, de metro of de regionale trein. Respondenten zijn of incidentele of juist zeer frequente gebruikers van het openbaar vervoer. In het afgelopen jaar zijn iets meer frequente reizigers geënquêteerd dan in voorgaande jaren. De stijging is echter te klein om van invloed te zijn op de resultaten.

### **2.3.2 Treinreizigers – NSR omnibus**

In 2004 zijn er geen vragen over geslacht en leeftijd in de NSR omnibus opgenomen. Vanaf 2005 zijn deze vragen wel weer opgenomen. In tabel 2.2 (zie bijlage 1) zijn de gegevens van 2001 tot en met 2006 opgenomen, met uitzondering van 2004.

In 2006 is de man-vrouw verdeling iets schever: er werden iets meer mannen dan vrouwen geïnterviewd. Dit leidt echter niet tot significante wijzigingen. Evenals in voorgaande jaren is de groep 16 tot en met 29 jarigen het grootst en is de groep reizigers van 60 jaar en ouder vrij klein.

Treinreizigers die frequent reizen, dat wil zeggen vier keer of meer per week, vormen ook in 2006 met 47% veruit de grootste groep. Ze worden gevolgd door de groep die één tot drie dagen per week reist (25%). Bijna driekwart van de totale groep reist dus minimaal één dag per week met de trein. Binnen deze groep is in 2006 wel een verschuiving opgetreden ten opzichte van vorig jaar; de verdeling lijkt opnieuw op de verdeling van de jaren 2004 en eerder.

### **2.3.3 Treinreizigers – NS KTO**

Het NS Klanttevredenheidsonderzoek wordt ieder kwartaal afgenomen. In deze rapportage (zie tevens tabel 2.2, bijlage 1) wordt een vergelijking gemaakt tussen de gegevens uit 2006 en de voorliggende vijf jaren.

In de tabel zien we dat de onderzoekspopulatie over alle jaren steeds redelijk

overeenkomt, zowel in man-vrouw verhouding als in leeftijdsverdeling. Na een verschuiving in 2005 in het aantal hoogfrequente reizigers, zijn de aantallen in 2006 weer nagenoeg gelijk aan die in de jaren ervoor. Met 56,1% blijft de groep die 4 keer per week of vaker reist, het grootste deel van de onderzoekspopulatie. Deze groep wordt gevolgd door de groep die 1 tot 3 dagen per week reist, met 22,4%.

Omdat de steekproefsamenstelling in 2006 zoals beschreven vergelijkbaar is met die van voorgaande jaren zijn er geen veranderingen in de resultaten te verwachten als gevolg van de steekproefsamenstelling.

## **2.4 De analyse**

De analyse van de gegevens van de genoemde onderzoeken is op een vergelijkbare wijze uitgevoerd als in voorgaande jaren. Allereerst is de objectieve veiligheid voor de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers afzonderlijk bekeken en vergeleken per vervoermiddel. Bovendien wordt een uitsplitsing gemaakt naar ooggetuigen en slachtoffers van incidenten en naar soorten incidenten. Vervolgens is een analyse van de subjectieve veiligheid gemaakt. Er wordt hierbij onder andere gekeken naar de redenen die reizigers aangeven voor hun onveiligheidsgevoelens. In hoofdstuk 3 zijn de bevindingen beschreven.

De analyse van de gegevens van de treinreizigers op de landelijke trajecten (NS) worden hoofdstuk 5 afzonderlijk weergegeven. Deze gegevens zijn op iets wijze verkregen dan die van overige reizigers. De gegevens worden echter wel op dezelfde wijze geanalyseerd. Ook hier wordt onderscheid gemaakt tussen subjectieve en objectieve veiligheid. Er wordt onder andere gekeken naar het percentage slachtoffers en het percentage ooggetuigen van incidenten.

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

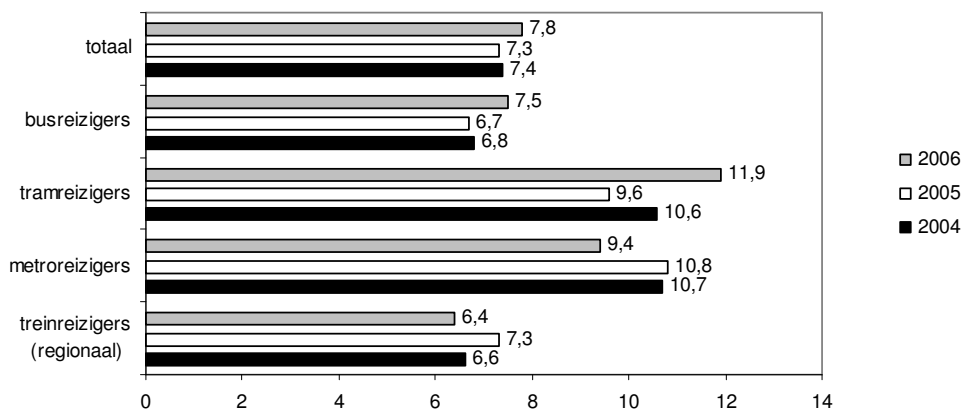
Het grootste gedeelte (bijna 69%) van de geënquêteerden is busreiziger. 'Overall-percentages' zouden daarom vooral een beeld geven van de sociale veiligheid in de bus. Daarom wordt in dit hoofdstuk uitsplitsing gemaakt naar sociale veiligheid in bus-, tram-, metro- en regionaal treinvervoer.

Paragraaf 3.1 beschrijft de mate waarin reizigers slachtoffer zijn geweest van incidenten; de objectieve veiligheid. Deze incidenten zijn onderverdeeld in de categorieën; mishandeling, bedreiging, diefstal, lastig vallen en anders. In paragraaf 3.2 wordt de situatie beschreven met betrekking tot het ooggetuigenschap van de genoemde incidenten. Paragraaf 3.3. bevat een vergelijking tussen deze twee aspecten van objectieve veiligheid. Tenslotte wordt in paragraaf 3.4 nader ingegaan op de beoordeling van de sociale veiligheid door de reizigers; de subjectieve veiligheid.

#### 3.1 Slachtoffers in bus, tram, metro en regionale trein

Van alle reizigers is 7,8% in het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten. Vorig jaar was dit 7,3%: hier is dus een lichte stijging te zien. Hierbij dient aangetekend te worden dat de reizigers niet per definitie ook in dezelfde vervoersmodaliteit slachtoffer zijn geworden als waarin ze geënquêteerd zijn.

*Figuur 3.1: percentage slachtoffers van één of meerdere incidenten in 2004, 2005 en 2006 (in procenten)*



De mate van slachtofferschap verschilt wel per vervoersmodaliteit. Uit figuur



3.1 blijkt dat in 2006 voornamelijk de tram- en busreizigers vaker slachtoffer werden van één of meerdere incidenten, regionale trein- en metroreizigers zijn ten opzichte van 2005 minder vaak slachtoffer van één of meerder incidenten.

### 3.1.1 Slachtoffergevoelig: jonge tramreizigers

Kijken we naar de achtergrondkenmerken van de reizigers in tabel 3.1, dan valt op dat het percentage mannen dat slachtoffer is geworden bij alle vervoerstypen, hoger is dan het percentage vrouwen. Als we kijken naar de leeftijden van de reizigers zien we dat bij alle vervoerstypen de jongste reizigers het vaakst slachtoffer worden van één of meer incidenten. Ook blijkt dat reizigers die vaker reizen (meer dan 5 keer in de afgelopen week) vaker slachtoffer zijn geworden dan reizigers die minder vaak reizen. Dit geldt met name voor de tram- en de regionale treinreizigers. Ook in voorgaande jaren bleek deze relatie tussen reisfrequentie en slachtofferschap te bestaan. Dit is goed te verklaren: iemand die vaker reist, heeft immers meer kans om een incident mee te maken dan iemand die slechts één keer in de afgelopen week gebruik heeft gemaakt van het openbaar vervoer. Iemand heeft daarmee een hogere "slachtofferkans". Tabellen gespecificeerd naar modaliteit staan weergegeven in de bijlagen.

Tabel 3.1: percentage slachtoffers afgelopen jaar van één of meer incidenten (2004, 2005 en 2006)<sup>2</sup>

Achtergrond kenmerken	totaal		
	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>			
Mannen	7,0	7,3	7,8
Vrouwen	7,5	7,3	7,2
<b>Leeftijd</b>			
12 t/m 15 jaar	13,7	15,5	17,6
16 t/m 29 jaar	7,4	7,0	7,3
30 t/m 59 jaar	5,8	6,1	6,2
60 jr. en ouder	4,0	6,3	4,5
<b>Reisfrequentie</b>			
1 x afgelopen week	5,4	5,6	5,3
2 x afgelopen week	6,6	6,8	7,0
3 x afgelopen week	7,1	7,3	7,3
4 x afgelopen week	6,8	6,7	6,8
5 x afgelopen week	7,1	7,0	8,7

<sup>2</sup> De cijfers in deze en vergelijkbare tabellen dienen als volgt te worden gelezen: het getal dat in de cel staat is het percentage dat slachtoffer is geworden, het percentage dat geen slachtoffers is geworden is niet in de cel vermeld, maar samen zouden ze tot 100% optellen. Bijvoorbeeld 7,0% van de mannelijke reizigers is in 2004 slachtoffer geweest, 93,0% niet etc.

>5 x afgelopen week	10,2	10,1	10,6
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,8</b>

### 3.1.2 Merendeel van de reizigers eenmaal slachtoffer

Kijken we naar de frequentie van het slachtofferschap in tabel 3.2, dan blijkt dat het merendeel van de slachtoffers, dit het afgelopen jaar eenmaal te zijn geweest. Het beeld verschilt nauwelijks met dat van vorig jaar. De percentages tussen de modaliteiten zijn iets meer naar elkaar toegetrokken en lopen uiteen van 57,9% bij de tramreizigers tot 62,6% bij de regionale treinreizigers. Vorig jaar was dit 66% bij bus en metro en 60,5% bij tram. Een volledig overzicht is opgenomen in de bijlagen.

Tabel 3.2: frequentie slachtofferschap incidenten in 2004, 2005 en 2006 (in procenten van het aantal reizigers dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden)

Frequentie incidenten	totaal		
	2004	2005	2006
1 keer	59,3	61,1	61,2
2 keer	22,2	20,2	20,3
3 keer	8,8	8,2	8,7
4 keer	3,0	3,2	2,4
5 keer	1,6	1,5	1,5
meer dan 5 keer	5,1	5,8	5,9
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### 3.1.3 Lastigvallen weer meest meegemaakte incident

De reizigers blijken, in lijn met 2005 en 2004, ook in 2006 voornamelijk slachtoffer te zijn geworden van 'lastigvallen' (zie tabel 3.3). Bedreiging en diefstal komen op de tweede plaats. Mishandeling komt in alle modaliteiten het minst vaak voor. Opvallend is verder de bijna halvering van het aantal mishandelingsincidenten bij metroreizigers. Een volledig overzicht per modaliteit is opgenomen in de bijlagen.

Tabel 3.3: percentage slachtoffers (in % van het totaal aantal reizigers). Uitsplitsing naar soort incident<sup>3</sup>

Soorten incidenten	Metroreizigers		
	2004	2005	2006
<b>Mishandeling</b>	0,7	0,8	0,8
<b>Bedreiging</b>	1,4	1,4	1,5

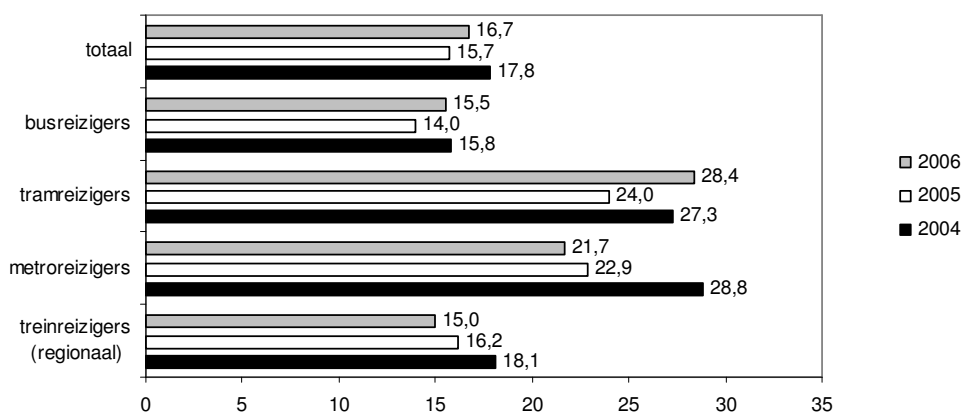
<sup>3</sup> De reizigers kunnen van meerdere incidenten slachtoffer zijn geworden

<b>Diefstal</b>	1,2	1,4	1,3
<b>Lastiggevallen</b>	3,4	3,5	3,3
<b>Anders</b>	1,4	1,8	2,0

### 3.2 Ooggetuigen bus, tram, metro en regionale trein

In 2006 is 16,7% van alle reizigers ooggetuige geweest van incidenten in het openbaar vervoer, in 2005 was dit 15,7% en in 2004 17,8%. Het percentage ooggetuigen van incidenten in het openbaar vervoer ligt beduidend hoger dan het percentage slachtoffers van incidenten (7,8%). De verklaring hiervoor kan gezocht worden in het feit dat een incident met één slachtoffer meerdere ooggetuigen kan hebben.

*Figuur 3.2: percentage ooggetuigen van één of meer incidenten in procenten in 2004, 2005 en 2006*



Vrouwen blijken minder vaak ooggetuige te zijn dan mannen. Als we naar leeftijd kijken blijken oudere reizigers (60 jaar en ouder) over het algemeen het minst vaak ooggetuige van incidenten. Daarbij maakt het soort vervoermiddel niet uit. Het beeld van 2006 is vergelijkbaar met dat van 2005 en 2004.

*Tabel 3.4: percentage ooggetuigen van minimaal één incident*

Achtergrond kenmerken	totaal		
	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>			
Mannen	18,8	17,1	18,3
Vrouwen	17,0	15,2	15,4
<b>Leeftijd</b>			
12 t/m 15 jaar	19,6	20,1	21,3
16 t/m 29 jaar	18,5	17,0	17,1
30 t/m 59 jaar	17,1	14,4	16,1
60 jr. en ouder	9,7	7,7	8,6
<b>Reisfrequentie</b>			

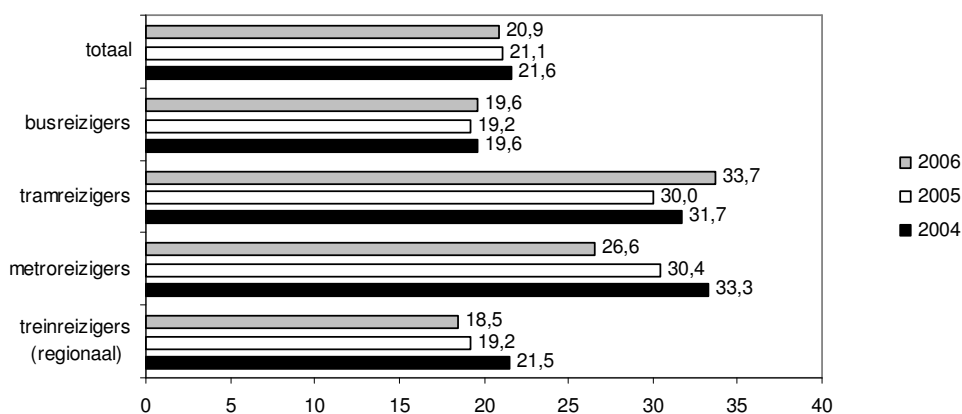
Achtergrond kenmerken	totaal		
	2004	2005	2006
1 x afgelopen week	14,0	12,3	11,7
2 x afgelopen week	16,4	14,6	14,3
3 x afgelopen week	16,8	15,5	15,2
4 x afgelopen week	17,6	16,0	18,1
5 x afgelopen week	18,5	16,8	17,9
>5 x afgelopen week	22,7	21,0	22,0
<b>Gemiddeld</b>	<b>17,8</b>	<b>15,7</b>	<b>16,7</b>

Voor alle vervoersmodaliteiten, met uitzondering van de metro, geldt dat reizigers die zeer frequent reizen (meer dan 5 keer de afgelopen week) vaker ooggetuige van incidenten zijn dan reizigers die minder frequent reizen. Ook hiervoor geldt dat goed te verklaren is dat de reisfrequentie van invloed is op het ooggetuigenschap. Iemand die vaker reist, heeft immers ook meer kans ooggetuige te worden van een incident, dan iemand die slechts één keer per week gebruik maakt van het openbaar vervoer.

### 3.3 Slachtoffers en/of ooggetuigen in 2006

In deze paragraaf zijn de reizigers die slachtoffer zijn geworden en de reizigers die ooggetuige waren, gezamenlijk bekeken. De gegevens laten vervolgens een vergelijkbaar beeld zien als die van de slachtoffers en ooggetuigen apart. Uit figuur 3.3 blijkt dat in 2006 van alle reizigers de tramreizigers (33,7%) het vaakst slachtoffer en/of ooggetuige waren van één of meer incidenten. Bij regionale treinreizigers ligt dit percentage (met 18,5%) het laagst. Van de totale groep reizigers is in 2006 20,9% slachtoffer of ooggetuige van een incident geweest.

Figuur 3.3: percentage slachtoffer en/of ooggetuige van één of meer incidenten in 2004, 2005 en 2006



Tabel 3.5 percentage slachtofferen/of ooggetuigen van een of meer incidenten

Achtergrond Kenmerken	Totaal		
	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>			
Mannen	21,7	22,2	22,2
Vrouwen	20,6	20,6	19,5
<b>Leeftijd</b>			
12 t/m 15 jaar	26,4	30,9	31,7
16 t/m 29 jaar	22,1	22,1	21,0
30 t/m 59 jaar	19,2	18,8	19,2
60 jr. en ouder	11,3	12,6	11,0
<b>Reisfrequentie</b>			
1 x afgelopen week	16,5	16,6	14,6
2 x afgelopen week	19,6	20,1	18,3
3 x afgelopen week	20,0	20,9	19,3
4 x afgelopen week	20,7	21,2	21,5
5 x afgelopen week	21,7	21,9	22,9
>5 x afgelopen week	27,2	27,7	27,4
<b>Gemiddeld</b>	<b>21,6</b>	<b>21,1</b>	<b>20,9</b>

### 3.3.1 Cijfers het hoogst voor jonge en frequente reizigers

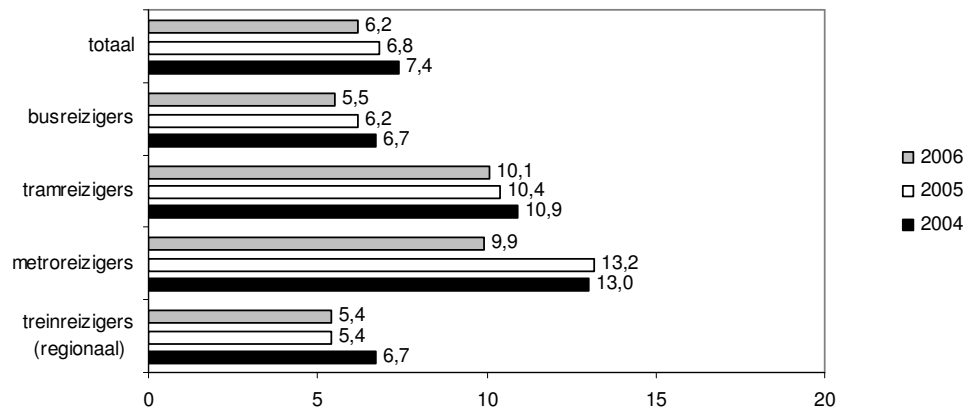
Kijken we naar de achtergrondkenmerken, in tabel 3.5, dan blijkt dat er iets meer mannen dan vrouwen slachtoffer en/of ooggetuige te zijn. Reizigers beneden de 30 jaar zijn gemiddeld vaker slachtoffer en/of ooggetuige dan reizigers van 30 jaar en ouder. Ook zien we dat vooral reizigers die vijf keer of vaker

gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer, vaker slachtoffer en/of ooggetuige zijn geweest dan reizigers die minder frequent reizen. Dit is vergelijkbaar indien gekeken wordt naar slachtoffer en ooggetuige apart.

**3.3.2 Minder OV-gebruik door subjectieve sociale onveiligheid in metro en tram**

Reizigers is gevraagd of zij door onveiligheidsgevoelens of het zelf meemaken van incidenten (als slachtoffer of als ooggetuige) minder gebruik zijn gaan maken van het openbaar vervoer. Waar in 2004 en 2005 andere vervoermiddelen voorop liepen, heeft in 2006 de tram het hoogste percentage reizigers (10,1%) dat zegt door het meemaken van incidenten minder gebruik te zijn gaan maken van het openbaar vervoer. Onder metroreizigers geeft 9,9% aan minder gebruik te maken van het openbaar vervoer als gevolg van het meemaken van een incident. Met uitzondering van de regionale trein (onveranderd) is in alle modaliteiten wederom een daling te zien in het mijdingsgedrag als gevolg van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer.

*Figuur 3.4: percentage reizigers dat aangeeft minder gebruikte maken van het OV door onveiligheidsgevoelens of het meemaken van een incident in 2004,*



**2005 en 2006**

Onderstaande tabel 3.6 laat zien dat vrouwen vaker dan mannen aangeven dat ze minder gebruik zijn gaan maken van het openbaar vervoer om bovengenoemde redenen. Als naar leeftijd wordt gekeken is de groep jonge reizigers (tot en met 15 jaar) vaker dan oudere reizigers ooggetuige en/of slachtoffer van een incident. Zij geven ook vaker aan daardoor minder gebruik van het openbaar vervoer te zijn gaan maken. De groep jonge metroreizigers vormt hierop een uitzondering. Een tabel per modaliteit is opgenomen in de bijlage.

Tabel 3.6: *percentage slachtoffers/ooggetuigen dat minder gebruik maakt van het openbaar vervoer*

Achtergrond kenmerken	totaal		
	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>			
Mannen	6,7	6,3	5,8
Vrouwen	7,9	7,1	6,2
<b>Leeftijd</b>			
12 t/m 15 jaar	9,1	10,0	8,2
16 t/m 29 jaar	6,2	5,9	5,5
30 t/m 59 jaar	9,9	8,1	7,4
60 jr. en ouder	7,3	7,1	4,9
<b>Reisfrequentie</b>			
1 x afgelopen week	8,6	8,0	7,0
2 x afgelopen week	9,5	8,9	7,1
3 x afgelopen week	9,0	7,5	7,0
4 x afgelopen week	7,1	5,5	5,5
5 x afgelopen week	4,9	4,7	4,5
>5 x afgelopen week	6,1	5,9	5,7
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,4</b>	<b>6,8</b>	<b>6,2</b>

Ook in 2006 is te zien dat hoe vaker men reist, hoe minder men zich door het meemaken van incidenten laat beïnvloeden in het reisgedrag. Dit geldt met name voor de groep die vijf keer of vaker in de afgelopen week van het openbaar vervoer gebruik heeft gemaakt.

### 3.4 Reizigersoordeel over sociale veiligheid

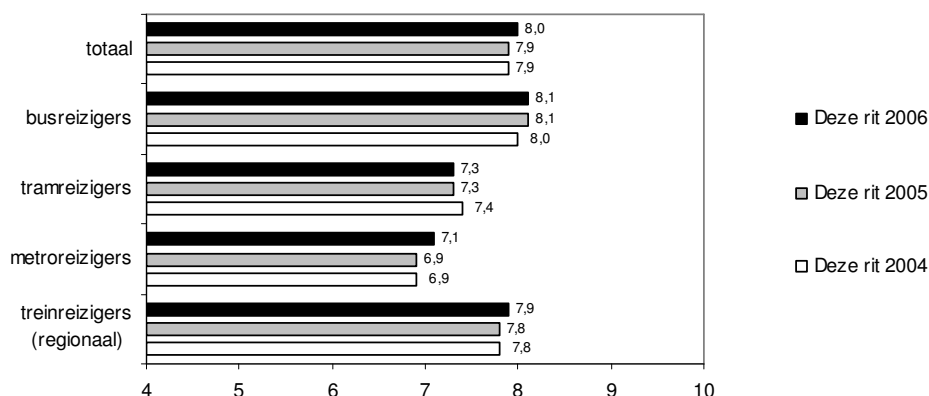
In de Klantenbarometer is gevraagd naar de veiligheidsbeleving in het openbaar vervoer in het algemeen en op de rit. Dat de reizigers in 2006 wederom positief zijn over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in het algemeen<sup>4</sup> blijkt uit het rapportcijfer dat ze eraan geven, namelijk een 7,7. Dit is 0,1 rapportpunt hoger dan de cijfers van 2005 en 2004. De sociale veiligheid voor de rit<sup>5</sup> wordt nog hoger, namelijk met een 8,0 gewaardeerd. Ook dit cijfer is 0,1 rapportpunt hoger dan in 2005 en 2004.

<sup>4</sup> Vraagstelling in de Klantenbarometer: 'Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?'

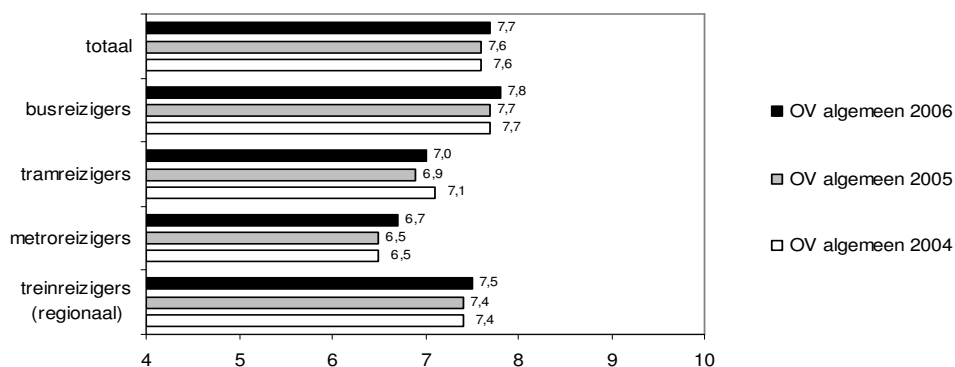
<sup>5</sup> Vraagstelling in de Klantenbarometer: 'Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?'



Figuur 3.5: gemiddeld rapportcijfer voor de sociale veiligheid tijdens de rit 2004, 2005 en 2006



Figuur 3.6: gemiddeld rapportcijfer voor de sociale veiligheid tijdens de rit en in het OV algemeen 2004, 2005 en 2006



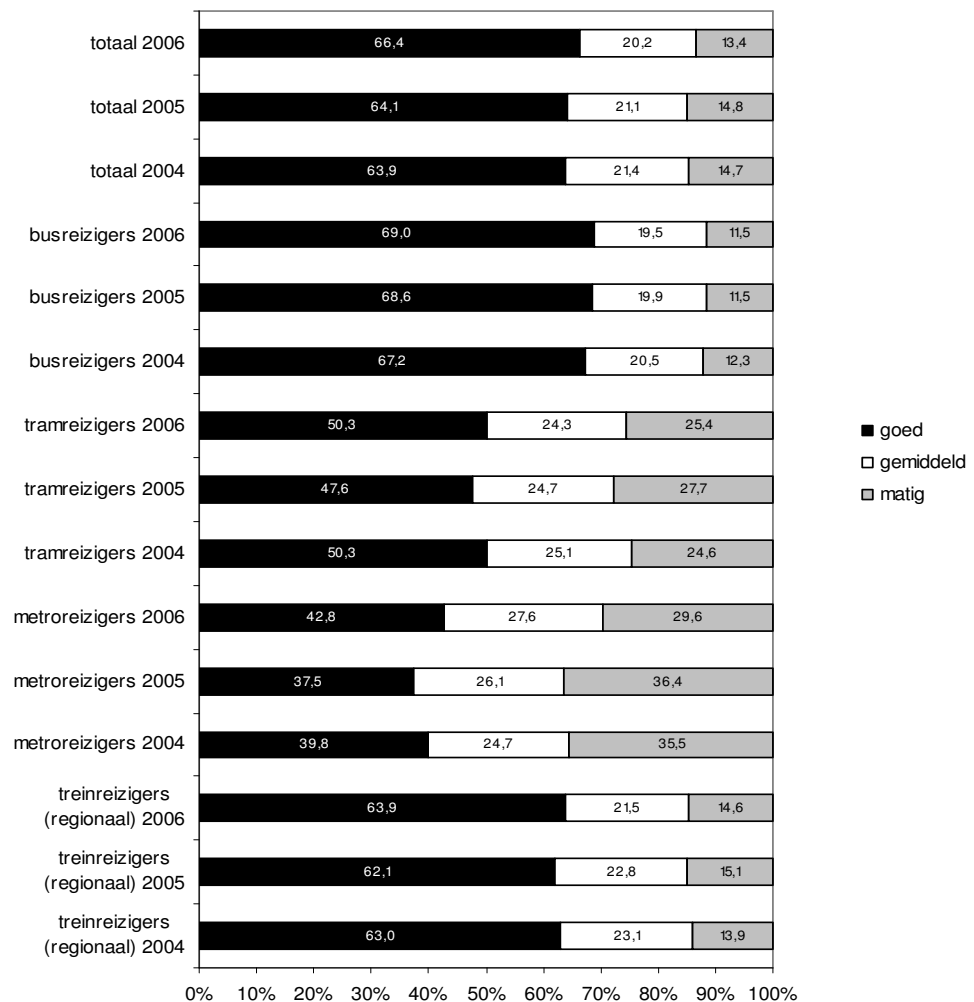
In figuren 3.5 en 3.6 is te zien dat busreizigers het meest positief oordelen over de sociale veiligheid van zowel de rit, als het openbaar vervoer in het algemeen. Deze groep wordt gevolgd door de regionale treinreizigers. De metroreizigers zijn van de vier groepen het minst te spreken over de sociale veiligheid. Indien gekeken wordt naar de trend valt op een licht positiever oordeel over sociale veiligheid te constateren, alleen de tramreizigers laten een daling zien.

Aangezien een algemeen en gemiddeld rapportcijfer maar een beperkt beeld geeft van hoe mensen sociale veiligheid ervaren is een onderverdeling in de categorieën matig tot slecht (rapportcijfer 1 tot en met 6), gemiddeld (rapportcijfer 7) en goed (rapportcijfer 8 tot en met 10) gemaakt. In de vol-

gende figuur zijn de bevindingen voor de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers weergegeven<sup>6</sup>.

Landelijk is het merendeel van de reizigers (86,6%) tevreden. De sociale veiligheid in het openbaar vervoer wordt als "gemiddeld" of "goed" beoordeeld. Net als in 2005 valt op, dat van de tramreizigers een kwart en van de metroreizigers een derde van de reizigers, de sociale veiligheid als slecht beoordelen.

Figuur 3.7: beoordeling van de sociale veiligheid in de bus, tram, metro en regionale trein, in procenten in 2004, 2005 en 2006



Als we kijken naar de achtergrondkenmerken (zie bijlage 2), wijkt het algemene beeld voor reizigers met bus, tram of metro niet veel af van dat van vorig

<sup>6</sup> In de tabellen in bijlage 2 is dit verder uitgesplitst naar geslacht, leeftijd en reisfrequentie

jaar. Mannen waarderen de sociale veiligheid iets hoger dan vrouwen. Dit is opvallend want mannen maken meer incidenten mee dan vrouwen. Een groter percentage van de vrouwen blijkt de veiligheid als matig te beschouwen. Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën, valt op dat met name de oudere reizigers (60 jaar en ouder) het meest te spreken zijn over de sociale veiligheid. Van hen waardeert een relatief groter deel de veiligheid als goed. Dit kan te maken hebben met het moment van reizen: ouderen reizen relatief vaker in de dalperiode (overdag), wanneer ook minder incidenten plaatsvinden. Ouderen zijn ook relatief gezien iets minder vaak slachtoffer of ooggetuige van incidenten in het openbaar vervoer.

De reisfrequentie blijkt weinig invloed te hebben op de beoordeling van de sociale veiligheid.

### 3.4.1 Onveiligheid door drukte, gebrek aan toezicht en rondhangende personen

De reizigers die een zes of lager hebben gegeven voor de sociale veiligheid, is gevraagd naar de redenen waarom ze de veiligheid laag waarderen. Uit onderstaande tabel blijkt dat drukte vaak de belangrijkste reden is voor een lage waardering van de sociale veiligheid. Redenen als 'te rustig' en 'slechte verlichting' worden door de reizigers nauwelijks genoemd. Voor alle modaliteiten zijn 'te druk' en 'agressie' als redenen voor een lage waardering van de sociale veiligheid, toegenomen. In de bijlage zijn de resultaten verdeeld naar modaliteit opgenomen.

Tabel 3.7: redenen lage waardering (6 of lager) sociale veiligheid in voertuig in procenten

Redenen	Totaal		
	2004	2005	2006
<b>Te druk</b>	23,7	24,8	27,8
<b>Te rustig</b>	4,7	5,4	5,2
<b>Gebrek aan toezicht</b>	15,6	16,8	11,8
<b>Rondhangen personen</b>	16,7	17,1	12,2
<b>Slecht verlicht</b>	1,8	1,7	1,4
<b>Vandalisme</b>	7,5	7,3	5,8
<b>Agressie</b>	11,6	10,1	12,2
<b>Anders</b>	19,0	19,6	21,4

Op de volgende pagina is per modaliteit een top 3 weergegeven van redenen van een lage waardering van de sociale veiligheid in 2006.

- Busreizigers	- Tramreizigers
1. te druk	1. te druk
2. anders	2. rondhangende personen
3. agressie	3. agressie
- Metroreizigers	- Regionale treinreizigers
1. gebrek aan toezicht	1. te druk
2. rondhangende personen	2. gebrek aan toezicht
3. te druk	3. rondhangende personen

Opvallend is het aandeel van 'anders' –bij bus- als oorzaak van een lage waardering van de sociale veiligheid. In de klantenbarometer is aan reizigers niet gevraagd wat zij bedoelen als zij de categorie 'anders' aangeven als reden voor een lage waardering van de sociale veiligheid.

### 3.4.2 Busreizigers beoordelen veiligheid op de haltes het hoogst

Naast een oordeel over de veiligheid in het vervoermiddel is de reizigers ook gevraagd een rapportcijfer te geven voor de veiligheid op de halte waar ze zijn ingestapt. Landelijk wordt de veiligheid op de haltes gewaardeerd met een 7,7, een stijging met 0,1 rapportpunt ten opzichte van vorig jaar. Wanneer wordt gekeken naar de reizigers in de afzonderlijke modaliteiten, scoren busreizigers met gemiddeld een 7,8 het hoogst. Ze worden gevolgd door de regionale treinreizigers (7,5), de tramreizigers (7,3) en de metroreizigers (7,0). De stijging bij regionale treinreizigers is met 0,3 rapportpunt het grootst.

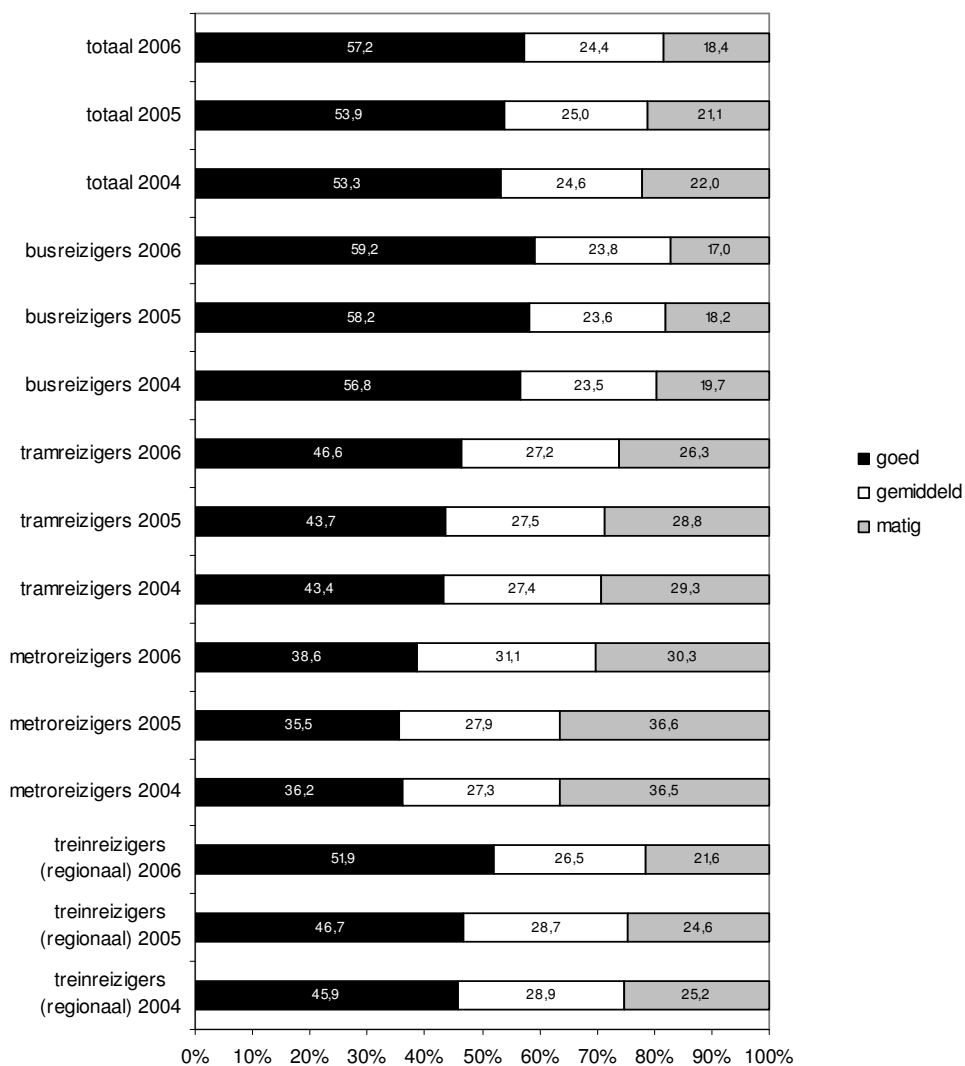
Bij een verdeling naar goed gemiddeld en matig (figuur 3,8) valt in de loop van de afgelopen 3 jaar op dat binnen alle modaliteiten de categorie 'goed' stijgt. Sterkste stijging (6% sinds 2004) is te constateren bij regionale treinreizigers.

Busreizigers zijn goed te spreken over de veiligheid op de bushaltes: 83,0% geeft een 7 of hoger (goed en gemiddeld). De metroreizigers zijn in vergelijking met de ander reizigers het minst positief als het gaat om de veiligheid op de haltes. Van hen geeft 30,3% een 6 of lager voor de veiligheid op de halte, tegenover 17,0% bij de busreizigers.

Ook met betrekking tot de haltes is aan diegenen die een 6 of lager hebben gegeven voor de sociale veiligheid gevraagd wat daarvan de reden is. Het blijkt dat ook hier vooral rondhangende personen invloed hebben op de sociale onveiligheid op de halte. Verder blijkt dat alle reizigers, maar met name de regionale treinreizigers, ook als reden het gebrek aan toezicht op de halte

naar voren brengen<sup>7</sup>.

Figuur 3.8: beoordeling sociale veiligheid op de instaphaltes 2004, 2005 en 2006



### 3.5 Relatie meemaken incidenten en beoordeling sociale on-veiligheid

Topt slot is de relatie tussen de beoordeling van de sociale veiligheid (tijdens de rit) en eventuele ervaringen als ooggetuige of slachtoffer geanalyseerd. In tabel 3.8 zijn de gemiddelde rapportcijfers voor de sociale veiligheid in het

<sup>7</sup> Zie bijlage 1, tabel 3c

voertuig weergegeven.

Tabel 3.8: rapportcijfer sociale veiligheid voertuig door slachtoffers en ooggetuigen 2004, 2005 en 2006

	totaal		
	2004	2005	2006
Slachtoffers	7,1	7,0	7,2
Niet slachtoffers	8,0	8,0	8,0
Ooggetuigen	7,4	7,4	7,5
Niet ooggetuigen	8,0	8,0	8,1
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>

De tabel toont dat mensen die het afgelopen jaar geen slachtoffer zijn geweest de sociale veiligheid (in het voertuig) over het algemeen hoger waarderen dan die mensen het afgelopen jaar wel slachtoffer zijn geweest. Ook de ooggetuigen zijn iets minder positief dan de reizigers die geen ooggetuige zijn geweest. Dit geldt zowel voor busreizigers als tram- metro- en regionale treinreizigers. Dit jaar heeft het al dan niet slachtoffer of ooggetuige zijn van een incident vooral bij de tramreizigers grote invloed op de beleving van de veiligheid. Het algemene beeld is vergelijkbaar met 2005 en 2004. Een tabel per modaliteit is opgenomen in de bijlage.

## 4 Decentrale OV-autoriteiten en sociale veiligheid

In dit hoofdstuk staan de decentrale OV-autoriteiten van Nederland centraal. De sociale veiligheid van de bus,-tram, metro- en regionale treinreizigers wordt nader bekeken en uitgesplitst naar de verschillende decentrale OV-autoriteiten. Hierbij wordt wederom een onderscheid gemaakt tussen de subjectieve en objectieve veiligheid.

### 4.1 Sociale veiligheid per decentrale overheid

Omdat het aantal slachtoffers van een incident samenhangt met het totaal aantal afgenomen enquêtes in de Klantenbarometer, landelijk en per OV-autoriteit, kan het absolute aantal slachtoffers niet één op één met elkaar worden vergeleken. Daarom is voor de analyse van de objectieve veiligheid het aandeel slachtoffers gerelateerd aan alle gebruikers van het stads- en streekvervoer. Van de subjectieve veiligheid worden alleen de gemiddelde rapportcijfers gerapporteerd (er is geen verdere verdeling gemaakt in de categorieën matig, gemiddeld en goed).

#### 4.1.1 Objectieve veiligheid

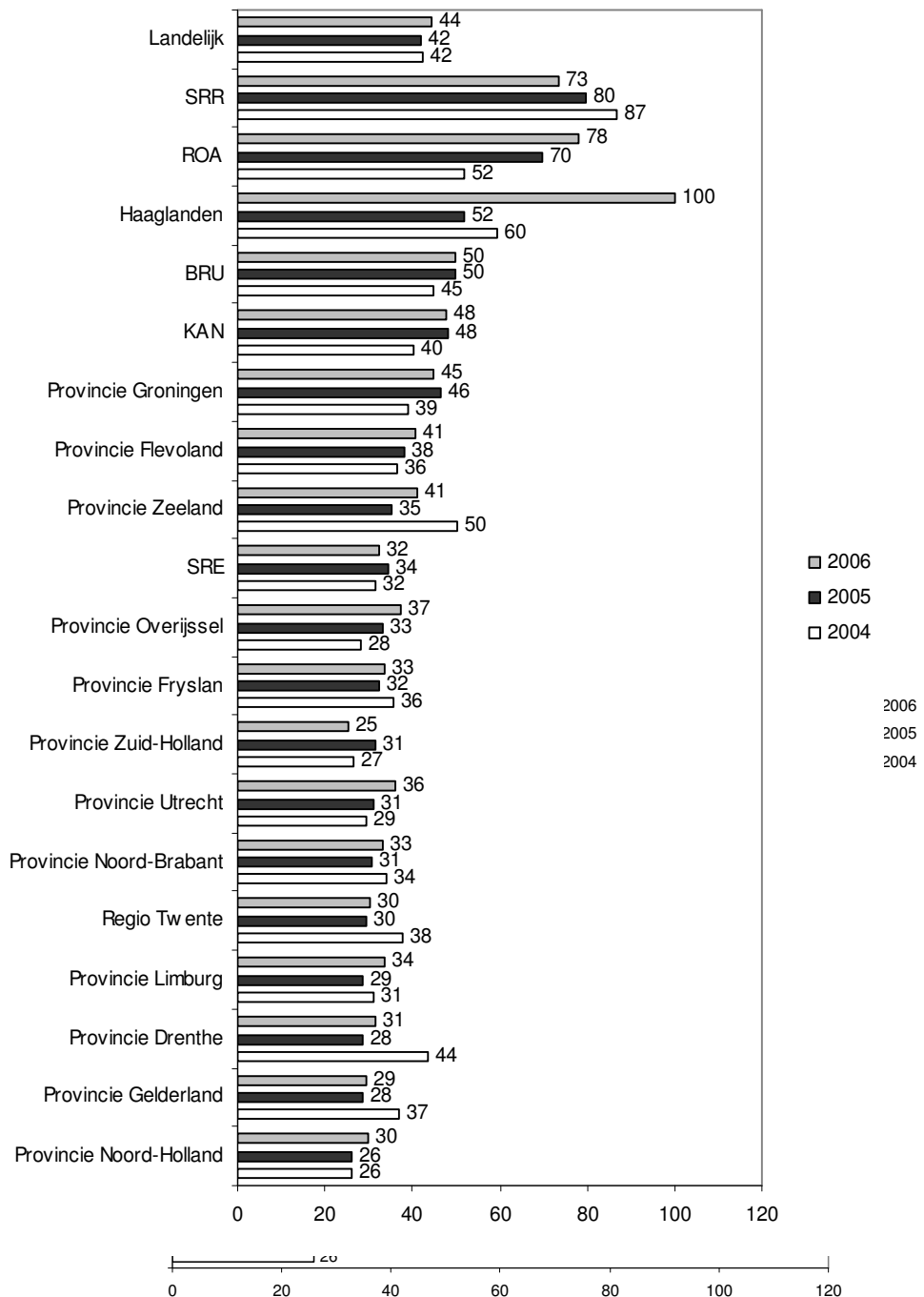
Landelijk blijkt 45 op de 1.000 openbaar vervoergebruikers slachtoffer te zijn van een incident, waarvan 'lastig vallen' het grootste deel beslaat. In 2005 en 2004 was dit nog 42 op de 1.000 openbaar vervoergebruikers.

In z'n totaliteit zijn er 12 OV-autoriteiten die een stijging doormaken, bij 3 blijft het aandeel slachtoffers gelijk en in 4 gevallen treedt een daling op.

Als de verschillende OV-autoriteiten met elkaar worden vergeleken, zijn er grote verschillen. Een relatief hoog aandeel slachtoffers is in 2006 te zien bij de decentrale OV-autoriteiten Haaglanden (100 incidenten op de 1.000 OV-gebruikers) en het ROA (78 incidenten op de 1.000 OV-gebruikers). OV-autoriteit Haaglanden laat bijna een verdubbeling zien van het aandeel openbaar vervoergebruikers dat slachtoffer wordt van een incident. De decentrale OV-autoriteit Provincie Zuid-Holland heeft in 2006 een relatief laag aandeel slachtoffers, 25 op de 1.000 reizigers wordt slachtoffer van een incident. De gegevens van de objectieve veiligheid per decentrale OV-autoriteit zijn weergegeven in figuur 4.1. Uit deze gegevens blijkt dat vooral de gebieden in de Randstad een relatief hoog aandeel slachtoffers kent.



Figuur 4.1: aantal slachtoffers per OV-autoriteit per 1.000 openbaar vervoer-gebruikers, gebaseerd op het laatste incident

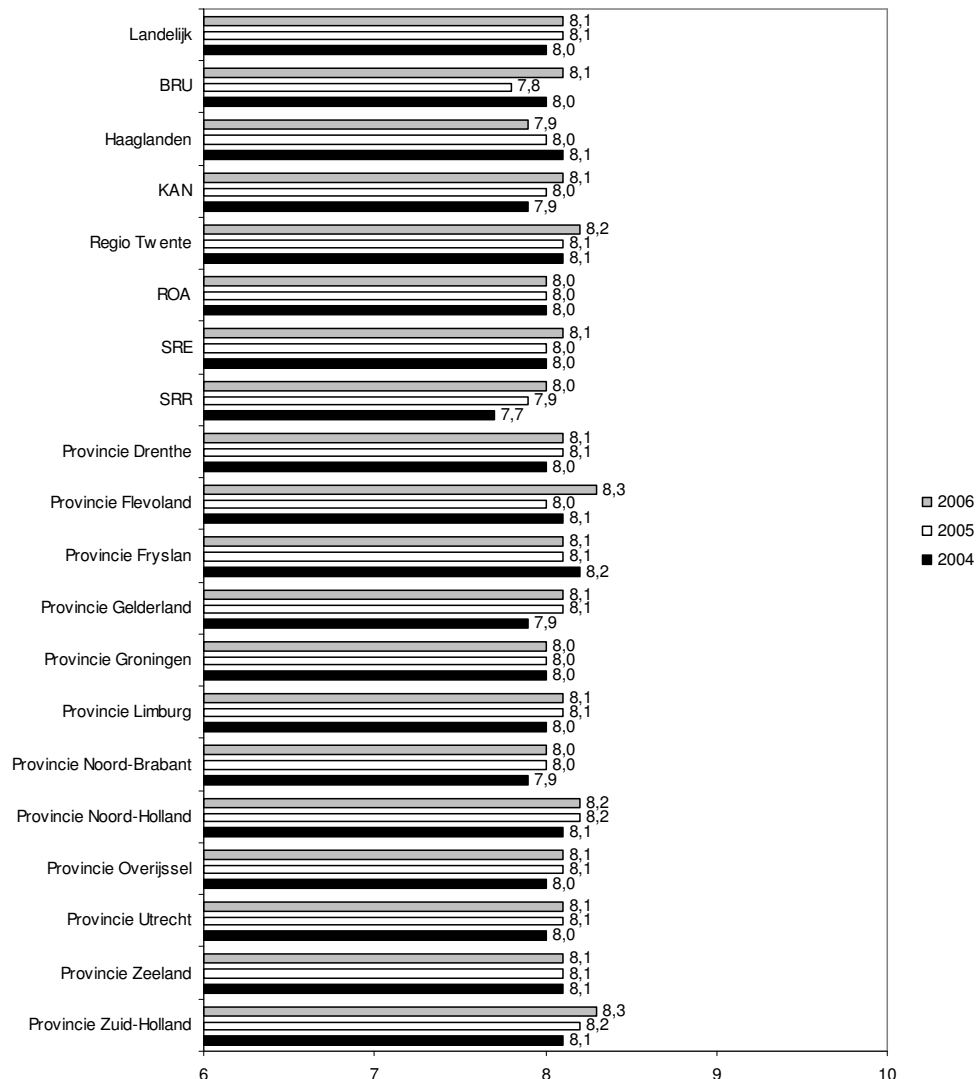


In bijlage 2 zijn tabellen opgenomen met het percentage slachtoffers, ooggetuigen en een combinatie daarvan per decentrale overheid.

#### 4.1.2 Subjectieve veiligheid

In hoofdstuk 3 is aangegeven dat het gemiddelde rapportcijfer voor de sociale veiligheid in 2006 (uitgaande van de rit) voor de bus een 8,1 is, voor de tram een 7,3, voor de metro een 7,1 en voor de regionale trein een 7,9. Beschouwen we de rapportcijfers voor de OV-autoriteiten afzonderlijk dan blijken er verschillen in waardering te zijn die in 2006 uiteenlopen van een 7,9 tot een 8,3 (zie figuur 4.2). Het is de verwachting dat de waardering van de reizigers in tram en metro een negatieve invloed heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Omdat deze vervoermiddelen in een beperkt aantal regio's rijden is voor de vergelijkbaarheid van de cijfers in figuur 4.2 alleen het rapportcijfer van de busreizigers weergegeven.

Figuur 4.2: gemiddeld rapportcijfer sociale veiligheid in het voertuig (bus) per decentrale OV-autoriteit in 2004, 2005 en 2006

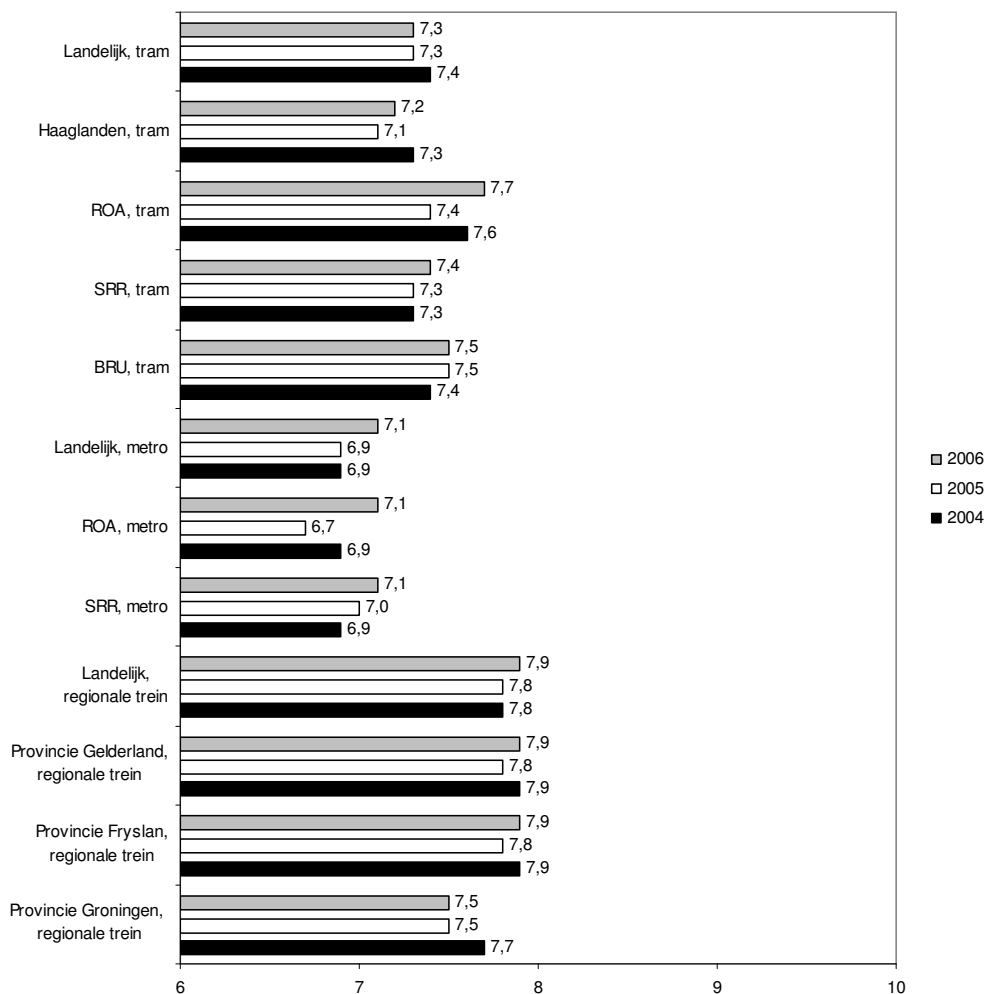


De gemiddelde rapportcijfers voor de sociale veiligheid in het voertuig per openbaar vervoerautoriteit ontlopen elkaar nauwelijks. De waarderingscijfers voor de sociale veiligheid (in het voertuig) lopen in 2006, 2005 en 2004 niet ver uiteen.

De sociale veiligheid op de haltes wordt gemiddeld iets lager beoordeeld door de reizigers dan de sociale veiligheid in het voertuig. Maar ook hier worden eveneens relatief hoge gemiddelde rapportcijfers gegeven variërend van 7,2 tot 8,0. Zie hiervoor bijlage 4.

In figuur 4.3 is per modaliteit het rapportcijfer voor de sociale veiligheid in het voertuig weergegeven van de decentrale OV-autoriteiten die de verantwoordelijkheid hebben over vervoerwijken anders dan de bus.

*Figuur 4.3: gemiddeld rapportcijfer sociale veiligheid in het voertuig (tram, metro en regionale trein) per decentrale OV-autoriteit in 2004, 2005 en 2006*





## 4.2 Invloed op reisgedrag

Tot slot is voor de decentrale OV-autoriteiten afzonderlijk gekeken naar het percentage reizigers dat aangeeft door incidenten minder gebruik van het openbaar vervoer te zijn gaan maken. In tabel 4.1 is te zien dat de hoogste percentages in 2006 worden aangetroffen bij de decentrale OV-autoriteiten SRR (21%) en Haaglanden (20%). De provincie Drenthe heeft het laagste percentage, namelijk 10%. Wel dient hierbij rekening te worden gehouden met het feit dat het soms om kleine absolute aantallen gaat (bij Qliner 315 betreft het slechts 15 reizigers en bij de provincie Drenthe 23). Percentages kunnen dan vertekenend werken.

Tabel 4.1: aantal en percentage reizigers onder de slachtoffers dat aangeeft door incidenten minder gebruik van OV te zijn gaan maken (2004, 2005 en 2006)

OV-autoriteit	Minder gebruik openbaar vervoer					
	2004		2005		2006	
	n	%	n	%	n	%
BRU	165	13	272	21	148	13
Haaglanden	253	19	322	21	286	20
KAN	82	17	75	13	44	13
Regio Twente	27	11	45	17	41	14
ROA	370	18	322	20	264	18
SRE	66	13	75	16	39	13
SRR	531	27	313	18	338	21
Provincie Drenthe	56	14	36	15	23	10
Provincie Flevoland	96	16	111	15	82	16
Provincie Fryslân	153	12	140	11	195	16
Provincie Gelderland	229	13	292	13	258	15
Provincie Groningen	147	21	108	16	132	11
Provincie Limburg	73	19	67	14	67	17
Provincie Noord-Brabant	95	14	133	14	127	13
Provincie Noord-Holland	96	16	102	15	100	16
Provincie Overijssel	70	12	69	13	57	12
Provincie Utrecht	97	13	80	16	110	14
Provincie Zeeland	47	10	43	10	46	11
Provincie Zuid-Holland	170	17	113	12	149	14
Qliner 315	19	11	16	11	15	12



## 5 De treinreizigers van NS

In dit hoofdstuk staan de treinreizigers die met NS reizen centraal. De treinreizigers zijn apart beschreven van de reizigers met bus, tram, metro en regionale treinreizigers, omdat het onderzoek op een andere wijze is uitgevoerd. Daarmee zijn de gegevens niet geheel vergelijkbaar met die van de andere vervoermiddelen. In 2006 zijn in totaal 724 treinreizigers geënquêteerd met de NSR-omnibus (objectieve veiligheid) en 79.043 met het KTO (subjectieve veiligheid) van de NS. Voordat we nader ingaan op veiligheidsgevoelens, de subjectieve veiligheid, staan we eerst stil bij objectieve veiligheid van de treinreizigers.

### 5.1 Iets minder slachtoffers onder treinreizigers

Net als in het onderzoek onder reizigers met bus, tram, metro of regionale trein is bij de NS treinreizigers onderscheid gemaakt tussen reizigers die slachtoffer zijn geworden en zij die alleen ooggetuige zijn geweest. Het percentage treinreizigers dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden van minimaal één incident is gedaald ten opzichte van vorig jaar. De daling is van 16% in 2005 naar 15% in 2006. (zie figuren 5.1a t/m 5.1c).

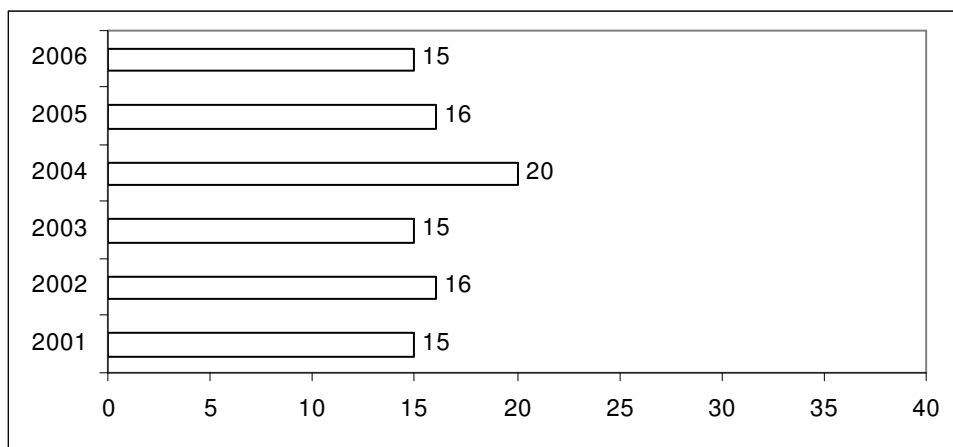
Het aandeel slachtoffers onder treinreizigers is in de afgelopen jaren niet structureel verbeterd of verslechterd. Wel is het vreemd dat het percentage slachtoffers in 2004 een uitschieter kende. In vergelijking met het stads- en streekvervoer is het aandeel slachtoffers hoog te noemen. Wellicht kan dit worden verklaard door het hoge aantal reizigerskilometers dat het treinverkeer kenmerkt. Reizigers leggen relatief veel kilometers af per treinreis en maken daarom wellicht meer kans om slachtoffer te worden van, of ooggetuige zijn van, een incident. Het betreft hier dan veelal de incidenten lastig vallen/overlast.

Een en ander is minder eenvoudig aan verschillen in opbouw van de steekproeven in de verschillende datasets toe te wijzen. Qua geslacht en frequentie zijn er nauwelijks verschillen in de steekproef. Wel is er een verschil in leeftijdsopbouw. Bij het omnibusonderzoek worden geen personen van onder 15 jaar ondervraagd. Verder is de groep tussen 30 en 60 is beduidend groter (25% in de Klantenbarometer en 39% in de omnibusenquête). De groep ouder dan 60 jaar is met 11% zelfs 2 keer zo groot in de omnibusenquête. Dit alles is echter niet te koppelen aan het relatief hogere slachtofferschap.

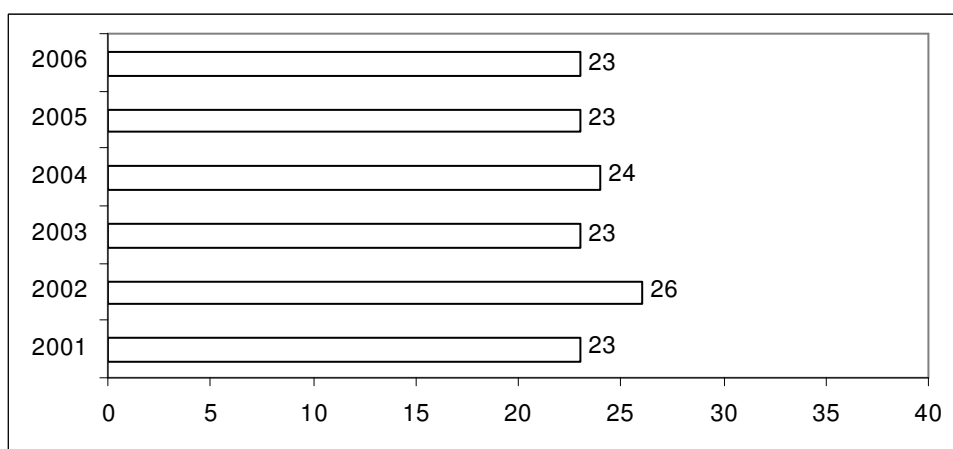
Het aantal treinreizigers dat ooggetuige is geweest van incidenten, is met 23 procent gelijk gebleven.

De hier gepresenteerde cijfers wijken af van cijfers die de NS zelf rapporteert. Dit komt door een afwijkende definitie door de jaren heen. In dit rapport worden alleen respondenten meegenomen die een vragenlijst op deze items (meegemaakte incidenten per categorie) volledig invult. In de NS rapportage worden minder respondenten verwijderd hetgeen leidt tot verschillen. De hier genoemde cijfers zijn met de NS gecommuniceerd. Hierbij is besloten uit oogpunt van vergelijkbaarheid met vorige jaren deze cijfers nu op dezelfde wijze te berekenen.

Figuur 5.1a: percentage slachtoffers van 2001 t/m 2006

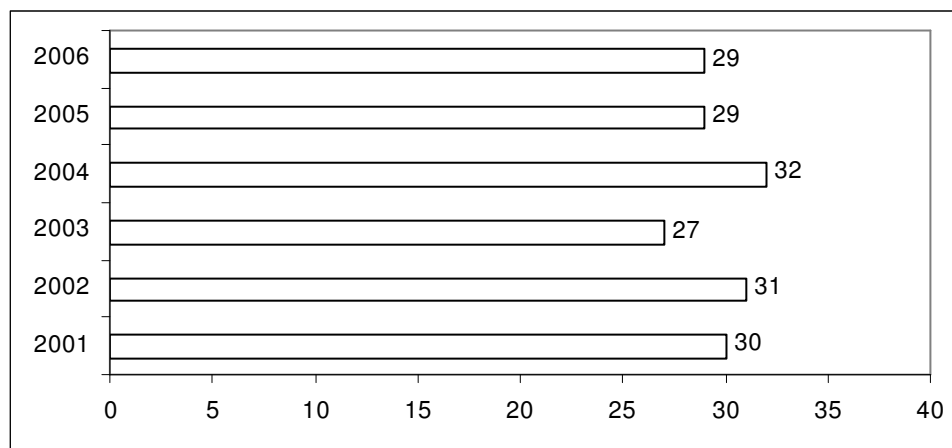


Figuur 5.1b: percentage ooggetuigen van 2001 t/m 2006





Figuur 5.1c: percentage slachtoffers/ooggetuigen van 2001 t/m 2006



Het beeld van de relatie tussen reisfrequentie en slachtofferschap is over de jaren heen niet helemaal eenduidig. Toch kan over het algemeen worden gesteld dat naarmate men vaker met de trein reist, men ook vaker aangeeft slachtoffer of ooggetuige te zijn geweest van incidenten. In 2006 zien we deze trend op alle fronten opgaan.

Tabel 5.1: percentage slachtoffers en ooggetuigen van minimaal één incident naar reisfrequentie en jaar

	Reis- frequentie	1-5 dagen per jaar	6-11 dagen per jaar	1-3 dagen per maand	1-3 dagen per week	4 x per week of vaker
<b>Slachtoffer</b>						
	2001	7	2	13	16	19
	2002	6	4	20	17	17
	2003	14	3	12	15	20
	2004	10	16	12	18	25
	2005	7	2	10	16	21
	2006	4	7	7	14	20
<b>Ooggetuige</b>						
	2001	10	8	24	23	28
	2002	16	9	26	23	31
	2003	14	10	15	28	27
	2004	7	13	16	24	31
	2005	16	4	14	23	31
	2006	4	15	19	26	25
<b>Slachtoffer ooggetuige</b>						
	2001	16	8	31	31	35
	2002	16	11	34	29	35
	2003	20	9	21	29	33
	2004	10	22	23	29	42
	2005	20	7	18	32	40
	2006	4	19	21	32	34

### 5.1.1 Ook bij treinreizigers lastig vallen meest meegemaakte incident

Net als bij andere reizigers (zie hoofdstuk 3) is aan de treinreizigers gevraagd van welke incidenten ze de afgelopen twaalf maanden slachtoffer en/of ooggetuige zijn geweest. Uitgesplitst naar soort incident krijgen we het volgende beeld voor de treinreizigers. Het incident waarvan de meeste treinreizigers in 2006 zowel slachtoffer (14%) als ooggetuige (20%) van zijn, is lastigvallen. Ook in de voorgaande jaren was dit het meest voorkomende incident. In 2006 zijn de treinreizigers van mishandeling en diefstal minder vaak slachtoffer geworden dan in 2005. Ze zijn ook minder ooggetuige geweest van mishandeling, bedreiging en diefstal.

Tabel 5.2: percentage slachtoffers en ooggetuigen uitgesplitst naar soorten incidenten in procenten van het totaal aantal geënquêteerde treinreizigers<sup>8</sup>

		Mishandeling	Bedreiging	Diefstal	Lastigvallen	Anders
<b>Slachtoffer</b>	<b>2001</b>	0,5	4	3	16	3
	<b>2002</b>	0,3	4	6	18	3
	<b>2003</b>	0,8	3	3	14	3
	<b>2004</b>	1	3	4	20	3
	<b>2005</b>	0,5	2	3	14	3
	<b>2006</b>	0,2	2	2	14	4
<b>Ooggetuige</b>	<b>2001</b>	3	10	8	25	5
	<b>2002</b>	5	11	9	25	6
	<b>2003</b>	3	9	6	22	5
	<b>2004</b>	2	8	5	23	5
	<b>2005</b>	6	7	5	20	6
	<b>2006</b>	3	6	4	20	6

De treinreizigers is niet alleen gevraagd of ze slachtoffer waren maar, zo ja, ook hoe vaak ze de afgelopen twaalf maanden slachtoffer zijn geweest van incidenten. In 2006 is het overgrote deel van de treinreizigers (86%) geen enkele keer slachtoffer van een incident geweest. 9,7% van de treinreizigers is eenmaal slachtoffer geweest van incidenten en 1,3% twee keer. De overige reizigers zijn vaker slachtoffer geworden.

### 5.1.2 Incidenten weinig invloed op reisgedrag

Het meemaken van incidenten kan gevolgen hebben voor het reisgedrag. Van degenen die slachtoffer dan wel ooggetuige zijn geweest, heeft 4,8% aangegeven minder gebruik te zijn gaan maken van de trein. Dit is meer dan

<sup>8</sup> De reizigers kunnen van meerdere incidenten slachtoffer zijn geweest

in 2005 (4,1%) en minder dan in 2004 (6%).

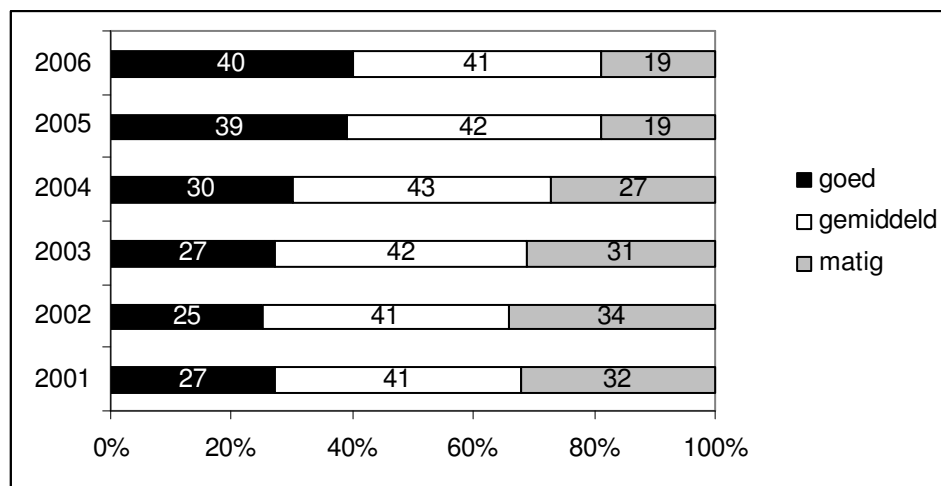
## 5.2 Beoordeling sociale veiligheid in de trein gelijk met vorig jaar

Gemiddeld geven de treinreizigers in 2006 een 7,1 voor de sociale veiligheid in de trein. De mannen zijn met gemiddeld een 7,3 iets positiever dan de vrouwen die de veiligheid in de trein in 2006 met een 7,0 beoordelen.

### 5.2.1 Merendeel van de reizigers tevreden over sociale veiligheid

Het merendeel van de treinreizigers (81%) is tevreden over de sociale veiligheid in de trein en geeft een gemiddeld of goed, zo is te zien in figuur 5.2<sup>9</sup>. In vergelijking tot 2001 - 2004, geeft een groter percentage een 8 of hoger (goed) voor de sociale veiligheid in de trein. Het percentage dat lager dan een 7 scoort is met 19% ten opzichte van vorig jaar constant gebleven.

Figuur 5.2: beoordeling sociale veiligheid in de trein (2001 t/m 2006)



Met name de oudere reiziger (ouder dan 60 jaar) is positiever in zijn waardering van de sociale veiligheid in de trein dan de overige reizigers. Van de frequente reizigers geeft rond 40% als rapportcijfer 'goed' hetgeen meer is dan een 7,5. Bij incidentele reizigers is dit percentage lager (33%).

In tegenstelling tot de bus-, tram-, metro- en regionale treinreizigers, is de trein-

<sup>9</sup> De cijfers zijn gebaseerd op een samenstelling van de rapportcijfers gegeven voor sociale veiligheid in de trein overdag en 's avonds. Matig staat voor de rapportcijfers 1 t/m 6,4, gemiddeld staat voor 6,5 t/m 7,4 en goed voor een 7,5 of hoger.

reizigers niet gevraagd naar de redenen waarom ze de sociale veiligheid laag waarden.

### 5.3 Treinreizigers positiever over sociale veiligheid stations

In het KTO is tevens aandacht besteed aan het gevoel van veiligheid dat treinreizigers hebben op NS-stations. Er is daarbij onderscheid gemaakt tussen overdag en 's avonds. Overdag is het cijfer voor de veiligheid op de stations met 0,1 rapportpunt gestegen. In 2006 geeft 51% een 8 of hoger en 36% een 7 voor de veiligheid overdag op het station. Alle jaren overziend, kan worden geconcludeerd dat de treinreizigers in de loop der tijd steeds positiever zijn gaan denken over de veiligheid op de stations. De gemiddelde waarderingscijfers lopen dan ook op van een 7,2 naar een 7,5.

Tabel 5.3: beoordeling veiligheid op NS stations overdag en 's avonds (in procenten)

		Matig (1 t/m 6)	Gemiddeld (7)	Goed (8 t/m 10)	Gemiddeld
Overdag	2001	20	37	43	7,2
	2002	21	37	42	7,2
	2003	19	36	45	7,3
	2004	16	37	48	7,4
	2005	14	37	49	7,4
	2006	13	36	51	7,5
's Avonds	2001	60	24	16	5,9
	2002	61	24	15	5,8
	2003	59	25	16	6
	2004	54	27	19	6,1
	2005	49	29	22	6,3
	2006	46	30	24	6,4

De situatie in de avonduren is verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren, maar in 2006 geeft nog steeds het grootste deel van de treinreizigers (46%) een 6 of lager voor de sociale veiligheid op de treinstations en geeft hiermee aan niet tevreden te zijn. Het gemiddelde waarderingscijfer ligt, zoals te zien in tabel 4.3, op een 6,4 en is daarmee weer 0,1 rapportpunt gestegen.

## Summary

This report is a result of the analysis of three annual studies of social safety in public transport. The first study is a detailed survey on bus, tram, underground and regional train passengers (the Customer Barometer), which is annually conducted on the authority of the Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV), the Traffic and Transport Knowledge Platform. The second is a survey on train passengers (the NSR Omnibus), that was carried out by NS-Reizigers, the travellers department of the Dutch railways. This survey contains questions about objective safety issues. The third study is the so called Customer Satisfaction Survey, conducted by the Dutch Railways. This survey addresses issues of subjective safety.

This chapter gives an English summary of the results of the aforementioned surveys, based on the analyses carried out by AGV Mobility Advisors.

### **Bus, tram, underground and regional train passengers**

For the Customer Barometer 88.585 passengers of bus, tram, underground and regional trains were interviewed.

### **Victims on bus, tram, underground and regional trains**

In the past year 7.8% of all the bus, tram, underground and regional train passengers fell victim to one or more incidents. It should be noted that not all passengers became a victim on the same mode of transport on which they were later interviewed. With 11,9 % the percentage of victims was highest on the tram this year.

### **Susceptible to victimization: men and young children**

Looking at passenger characteristics one immediately notices that this year as an exception to the rule, there's a slightly higher percentage of men among all victims on all transport modes. When we take age into account, the youngest passengers (age 12 to 15) run the highest risk of becoming a victim of one or more incidents. 16 to 29 years old run the second highest risk, especially on the tram (22%).

### **Majority of passengers one-time victim**

The results show that the majority of all passengers that fell victim to an incident last year, was only victimized once. The percentages vary from

57,9% of tram passengers to 62.6% of regional train travellers.

### **Most passengers victim of harassment**

The most common type of incident is harassment, followed by threat and theft. Assault occurs the least often. The most striking result is the fact that on underground's the number of times travellers were assaulted, decreased by almost 50%.

### **Eyewitnesses: mostly young males on the underground**

In 2005, 16.7% of all the passengers was an eyewitness to one ore more incidents in public transport. Tram passengers (28,4%) again were most often a witness; regional train passengers (15,0%) the least.

It turns out that women, although victimized more often then men, witness less incidents. Older passengers (60 years and older) turn out to be an eyewitness less often then younger travellers. The mode of transport is not of consequence for these results.

On all modes of public transport, frequent travellers (more than 5 times in the preceding week) turn out to have witnessed more incidents than travellers who take bus, tram, under-ground or regional trains only sporadically.

### **Underground and tram passengers most frequently victim and / or eyewitness**

As expected the percentage of travellers that falls victim to and / or is an eyewitness to an incident shows a similar picture to those of both percentages taken separately. Again, the percentages of victims and / or eyewitnesses of an incident were highest on tram (33.7%) and lowest on the regional trains (18.5%). Of all passengers in 2006, 20.9% was a victims and / or eyewitnesses of an incident.

There are slightly more men than women victim and / or witness of an incident. Young travellers (age 29 and under) however, are on average slightly more often a victim and / or eyewitness than older passengers (age 30 and over). On all modes of public transport, frequent travellers (more than 5 times in the preceding week) also turn out to be a victim and / or eyewitness more often than travellers who take bus, tram, underground or regional trains only sporadically.

**Avoiding behaviour highest among tram passengers**

Travellers were, in the survey, asked whether they made less frequent use of public transport due to feelings of being unsafe or having experienced incidents themselves (as victims and / or witnesses). Among tram passengers the percentage (10.1%) of passengers that indicated they indeed made less frequent use of public transport due to having experienced incidents themselves is highest.

In general the percentages are decreasing on all modes of transport, except the regional train.

Women indicate more often than men, that they avoid public transport. The same is true for young passengers as opposed to older passengers. Young underground passengers are the exception to the rule.

**Good marks for social safety**

Travellers were positive about social safety on public transport. This is clear from the fact that they rated social safety during the ride with 8.0 and social safety in general with 7.7. Bus passengers rate social safety most favourably (8.1 during the ride and 7.8 in general). Underground passengers rate safety during the ride with 7.1 and in general with 6.7: they were the least positive about social safety on public transport.

When we take a closer look at these ratings, it turns out that male passengers rated social safety somewhat higher than female passengers. A higher percentage of women rated social safety poorly. When we divide travellers into different age groups, it is striking that older passengers are the most happy with social safety. Of them, a relatively large part rates the social safety as good.

Finally, travel frequency has hardly any influence at all on the ratings of social safety.

**Major causes: overcrowding and lack of surveillance**

Overcrowding is a major cause for the poor ratings of social safety on bus, tram and regional trains. For underground passengers the major cause is lack of surveillance.

**Bus passengers rate safety at stops highest**

Bus passengers in particular were rather positive about safety at stops; on average they rate it with 7.8. Compared to other passengers, un-

derground passengers were the least positive about safety at stops or stations; on average they rate it with 7.0. Tram and regional train passengers' average ratings for safety at stops and stations were 7.3 and 7.5 respectively.

### **Experiencing incidents affects evaluation of social safety**

In general, people who had not been victimized in the previous year evaluated social safety (in the vehicle) more positively than people who had been a victim in the previous year. Eyewitnesses too were slightly less positive in this respect than people who had not witnessed incidents. Witnessing an incident on an underground results in the most negative evaluation.

### **Decentralized Public Transport Authorities**

When the sixth Customer Barometer survey was held, there were a total of 19 decentralized Public Transport authorities in the Netherlands. Together they granted 80 public transport concessions. In this section a number of outlines are sketched regarding objective and subjective safety in this decentralized PT authorities.

### **Objective safety: substantial differences between PT authorities**

Both in 2004 and in 2005, 42 out of a 1.000 passengers of public transport were victimized throughout the country, 2006 this figure has grown to 45 out of 1.000 passengers. A comparison of the decentralized Public Transport authorities however, shows large differences. The results show that especially the Randstad areas have a large percentage of victims.

### **Subjective safety**

When we look more closely at the ratings of social safety in the different decentralized Public Transport authorities, these ratings vary in 2006 between 7.9 (Haaglanden) and 8.3 (Flevoland and Zuid Holland).

### **Influence on travelling behaviour**

In the survey, detailed attention was paid to the differences between the different decentralized Public Transport authorities in percentage of passengers that made less frequent use of public transport due to having experienced incidents. In two decentralized Public Transport authorities more than 20% of the victims indicated that they indeed made less frequent use of public transport due to having experienced inci-



dents themselves: SRR with 21% and Haaglanden with 20%. The region of Drenthe had the lowest percentage with 10%, although it should be noted that the percentages were calculated based on very small numbers.

### **Train Passengers Dutch Railways**

In this section the focus is on the results of the Dutch Railways Travellers Omnibus and the Dutch Railways Customer Satisfaction Survey. For the Omnibus Survey 724 passengers were interviewed and for the Customer Satisfaction Survey 79.043 passengers.

### **Victims and eyewitnesses among train passengers**

15% of all train passengers fell victim to incidents in the previous twelve months. The percentage of eyewitnesses in 2006 was 23%. Finally the percentage of victims and / or eye-witnesses was 29% in 2006.

### **Harassment the most frequent incident**

In 2006 train passengers most frequently reported harassment as the incident they fell victim to and / or were an eyewitness of. Of all train passengers 14% was harassed in 2006, while 20% was an eyewitness to this type of incident.

### **Incidents hardly of any consequence to train passengers' travelling behaviour**

Of all passengers that fell victim and / or were an eyewitness to an incident, 4.8% indicated that they made less frequent use of the train as a means of transport.

### **Ratings social safety on trains slightly higher**

On average train passengers rated social safety on trains in 2006 with 7.1. Men are slightly more positive than women in 2006, with an average of 7.3 and 7.0 respectively.

### **Travellers positive about social safety at train stations during the day**

During daytime social safety at train stations is hardly an issue at all: 51% of all interviewed passengers rated the issue in 2006 with 8.0 or higher and 36% rate it with a 7.

### **Travellers slightly more positive about social safety at train stations dur-**

**ing the evening and night**

Social safety at train stations during evenings and nights was more positively rated the previous years. In 2006, 46% of the train passengers rated the issue with 6 or below. The average rating is 6,4, which is again 0,1 higher than last measurements. Compared to 2001 the average rating is risen from 5,9 to 6,4.

## Bijlagen

## Tabellen Hoofdstuk 2

## bijlage 1

Tabel 2.1: achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	42,6	43,1	42,8	44,7	44,1	42,5
Vrouwen	57,4	56,9	57,2	55,3	55,9	53,8
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	6,8	6,1	5,9	4,0	3,7	4,0
16 t/m 29 jaar	65,1	66,1	66,8	52,4	54,8	55,3
30 t/m 59 jaar	22,5	22,1	21,4	37,2	36,2	34,1
60 jr. en ouder	5,5	5,7	6,0	6,3	5,3	6,7
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	22,2	23,1	23,4	22,3	24,1	24,1
2 x afgelopen week	12,6	13,3	13,3	13,2	13,4	11,5
3 x afgelopen week	11,6	11,8	11,9	11,8	11,5	11,1
4 x afgelopen week	12,5	12,7	12,9	12,5	12,0	12,5
5 x afgelopen week	18,7	17,5	17,5	14,6	14,3	15,4
>5 x afgelopen week	22,4	21,6	21,0	25,6	24,7	25,4
Achtergrondkenmerken	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	50,0	47,8	45,5	47,0	46,8	46,7
Vrouwen	50,0	52,2	54,5	53,0	53,2	53,3
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	3,2	3,3	2,4	4,7	4,0	4,9
16 t/m 29 jaar	57,9	59,8	57,6	69,0	64,5	67,7
30 t/m 59 jaar	34,9	32,4	35,4	22,1	26,2	22,7
60 jr. en ouder	4,0	4,6	4,6	4,1	5,3	4,7
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	18,3	18,5	16,9	25,4	29,2	27,0
2 x afgelopen week	10,2	10,8	10,1	16,3	12,9	14,0
3 x afgelopen week	10,7	12,6	11,6	10,9	9,7	10,2
4 x afgelopen week	12,7	12,9	13,4	12,2	13,5	12,0
5 x afgelopen week	18,3	18,6	20,1	21,2	21,2	21,2
>5 x afgelopen week	29,8	26,7	27,9	14,0	13,5	15,6

Tabel 2.2: achtergrondkenmerken van treinreizigers uit de Omnibus vergeleken tussen 2001 en 2006 (in procenten)

Achtergrondkenmerken	Treinreizigers		
	2001 (N=745)	2002 (N=857)	2003 (N=707)
<b>Geslacht</b>			
Mannen	48	49	43
Vrouwen	52	51	57
<b>Leeftijd</b>			
16 t/m 29 jaar	51	54	50
30 t/m 59 jaar	39	35	39
60 jaar en ouder	9	10	11
<b>Reisfrequentie</b>			
1-5 dagen per jaar	5	5	6
6-11 dagen per jaar	9	7	10
1-3 dagen per maand	14	14	16
1-3 dagen per week	26	24	24
4 keer per week of vaker	46	49	43
	<b>2004 (N=727)</b>	<b>2005 (N=719)</b>	<b>2006 (N=724)</b>
<b>Geslacht</b>			
Mannen	-	50	52
Vrouwen	-	50	48
<b>Leeftijd</b>			
16 t/m 29 jaar	-	55	54
30 t/m 59 jaar	-	36	35
60 jaar en ouder	-	9	10
<b>Reisfrequentie</b>			
1-5 dagen per jaar	5	4	5
6-11 dagen per jaar	9	9	9
1-3 dagen per maand	13	14	14
1-3 dagen per week	26	30	25
4 keer per week of vaker	47	43	47

Tabel 2.3: achtergrondkenmerken van treinreizigers uit het klanttevredenheids-onderzoek (in procenten)

Achtergrondkenmerken	Treinreizigers		
	2001	2002	2003
<b>Geslacht</b>			
Mannen	47,4	47,3	46,8
Vrouwen	52,6	52,7	53,2
<b>Leeftijd</b>			
t/m 19 jaar	17,3	18,5	19,1
20 t/m 29 jaar	29,1	37,4	34,4
30 t/m 39 jaar	15,8	14,8	15,0
40 t/m 49 jaar	13,0	13,3	12,5
50 t/m 59 jaar	8,6	9,2	9,6
60 t/m 69 jaar	3,8	4,2	4,1
70 jaar en ouder	2,4	2,6	2,3
<b>Reisfrequentie</b>			
< 1x per jaar	0,7	0,7	0,6
1-5 dagen per jaar	3,6	3,7	3,7
6-11 dagen per jaar	6,7	6,9	6,9
1-3 dagen per maand	12,0	13,1	13,0
1-3 dagen per week	22,8	22,6	22,5
4 keer per week of vaker	54,3	52,9	53,3
	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Geslacht</b>			
Mannen	47,8	47,9	46,8
Vrouwen	52,2	52,1	53,2
<b>Leeftijd</b>			
t/m 19 jaar	19,2	18,0	19,2
20 t/m 29 jaar	37,4	36,2	37,1
30 t/m 39 jaar	14,4	13,7	14,0
40 t/m 49 jaar	12,7	12,5	12,9
50 t/m 59 jaar	9,9	10,8	10,6
60 t/m 69 jaar	4,1	5,6	4,2
70 jaar en ouder	2,2	3,2	2,0
<b>Reisfrequentie</b>			
< 1x per jaar	0,6	0,9	0,6
1-5 dagen per jaar	3,4	4,6	3,3
6-11 dagen per jaar	6,8	9,0	6,2
1-3 dagen per maand	12,0	14,5	4,5
1-3 dagen per week	22,7	24,7	22,4
4 keer per week of vaker	54,5	46,4	56,1

## Tabellen hoofdstuk 3

## bijlage 2

Tabel 3a: Beoordeling sociale veiligheid deze rit naar leeftijd en geslacht (in procenten) in 2006

		Man	Vrouw	12 t/m 15 jaar	16 t/m 29 jaar	30 t/m 59 jaar	60 jaar en ou- der
<b>Busreizigers</b>	Matig	9,1	11,4	13,3	10,9	9,5	5,4
	Gemiddeld	16,8	21,0	16,7	19,8	18,7	15,3
	Goed	74,1	67,6	70,0	69,3	71,8	79,3
<b>Tramreizigers</b>	Matig	22,2	26,1	34,6	26,7	21,3	15,2
	Gemiddeld	24,4	26,1	18,8	24,9	27,2	23,2
	Goed	53,4	47,7	46,6	48,4	51,4	61,7
<b>Metroreizigers</b>	Matig	24,9	33,8	28,2	30,1	30,2	25,1
	Gemiddeld	26,9	28,3	21,4	26,8	30,0	24,6
	Goed	48,2	37,9	50,5	43,1	39,8	50,3
<b>Treinreizigers regionaal</b>	Matig	13,0	17,5	20,2	16,4	13,2	5,4
	Gemiddeld	19,3	24,3	19,3	22,1	22,7	17,1
	Goed	67,7	58,2	60,4	61,5	64,1	77,4

Tabel 3b: beoordeling sociale veiligheid deze rit naar reisfrequentie (in procenten) in 2006

		1 x afgelo- pen week	2 x afgelo- pen week	3 x afgelo- pen week	4 x afgelo- pen week	5 x afgelo- pen week	>5 x afgelo- pen week
<b>Busreizigers</b>	Matig	9,3	9,8	9,9	9,7	11,2	12,6
	Gemiddeld	18,8	19,5	20,3	20,0	19,0	18,4
	Goed	71,9	70,7	69,8	70,3	69,8	69,0
<b>Tramreizigers</b>	Matig	22,3	23,8	23,9	24,3	25,2	28,5
	Gemiddeld	23,9	25,0	27,9	25,4	26,0	21,7
	Goed	53,7	51,2	48,1	50,4	48,8	49,8
<b>Metroreizigers</b>	Matig	29,1	28,2	30,8	30,5	30,2	29,9
	Gemiddeld	27,2	25,7	28,8	29,8	28,3	26,6
	Goed	43,7	46,1	40,4	39,8	41,5	43,5
<b>Treinreizigers regionaal</b>	Matig	13,1	13,4	14,8	14,5	16,6	21,5
	Gemiddeld	20,9	21,7	23,6	22,8	21,2	22,2
	Goed	66,0	64,9	61,6	62,8	62,2	56,4

Tabel 3c: reden lage waardering sociale veiligheid instaphaltes (in procenten) in 2006

Redenen	Busreizigers	Tramreizigers	Metroreizigers	Treinreizigers
				regionaal
Te druk	11,0	13,8	11,4	8,2
Te rustig	14,9	10,1	9,1	11,4
Gebrek aan toezicht	14,9	14,7	19,9	25,6
Rondhangen personen	25,0	28,4	30,2	34,3
Slecht verlicht	11,1	5,6	3,2	6,4
Vandalisme	7,6	9,8	8,6	8,3
Agressie	5,6	10,5	10,1	6,4
Anders	12,3	10,5	9,1	7,9

Tabel 3.1: percentage slachtoffers afgelopen jaar van één of meer incidenten (2004, 2005 en 2006)<sup>10</sup>

Achtergrond kenmerken	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	6,7	6,8	7,3	9,0	9,6	12,6
Vrouwen	6,8	6,6	7,0	11,7	10,2	10,5
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	13,5	14,5	17,5	20,1	18,8	22,0
16 t/m 29 jaar	6,9	6,6	6,8	10,8	10,3	12,5
30 t/m 59 jaar	5,1	5,3	5,6	9,6	8,3	9,2
60 jr. en ouder	3,6	4,6	4,2	7,1	8,6	8,0
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	5,1	5,3	5,0	6,8	5,8	8,8
2 x afgelopen week	6,3	6,4	6,7	8,7	10,9	10,2
3 x afgelopen week	6,2	6,4	6,7	14,0	9,9	12,6
4 x afgelopen week	6,2	6,3	6,4	9,7	9,4	10,9
5 x afgelopen week	6,9	6,5	8,7	10,4	10,2	10,5
>5 x afgelopen week	9,2	9,1	10,0	14,0	13,5	15,7
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>7,5</b>	<b>10,6</b>	<b>9,6</b>	<b>11,9</b>



	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	10,4	10,4	10,1	6,2	7,0	6,7
Vrouwen	10,6	11,0	8,6	7,0	7,4	6,0
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	13,3	16,4	14,5	15,0	13,3	13,9
16 t/m 29 jaar	12,3	10,6	10,0	6,9	7,6	6,5
30 t/m 59 jaar	7,5	11,0	8,7	4,6	5,7	4,3
60 jr. en ouder	nb	6,1	4,5	3,4	5,1	3,9
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	7,0	7,7	6,6	5,1	5,3	4,4
2 x afgelopen week	10,8	11,9	9,5	6,0	7,8	6,3
3 x afgelopen week	14,1	10,6	9,9	5,4	5,4	6,6
4 x afgelopen week	10,1	8,9	10,2	6,8	7,4	6,5
5 x afgelopen week	8,5	11,7	8,3	6,3	8,2	6,7
>5 x afgelopen week	13,0	13,2	10,8	11,7	11,2	10,3
<b>Gemiddeld</b>	<b>10,7</b>	<b>10,8</b>	<b>9,4</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>

Tabel 3.2: frequentie slachtofferschap incidenten in 2004, 2005 en 2006 (in procenten van het aantal reizigers dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden)

Frequentie incidenten	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004 n=3886	2005 n=4090	2006 n=4110	2004 n=853	2005 n=838	2006 n=890
1 keer	59,4	66,0	61,7	57,1	60,5	57,9
2 keer	22,1	18,3	19,8	22,5	23,0	22,1
3 keer	8,4	7,3	8,5	10,7	8,1	11,1
4 keer	3,1	2,7	2,2	3,2	2,6	3,0
5 keer	1,8	1,1	1,6	1,6	1,7	0,5
meer dan 5 keer	5,2	4,7	6,1	4,9	4,1	5,4
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Frequentie incidenten	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004 n=432	2005 n=443	2006 n=416	2004 n=667	2005 n=1010	2006 n=1041
1 keer	53,0	66,1	61,1	65,4	61,7	62,6
2 keer	27,1	19,6	24,3	20,2	21,4	19,4
3 keer	11,1	6,8	5,7	6,3	7,2	7,4
4 keer	2,8	2,7	2,1	1,9	3,6	3,6
5 keer	0,7	1,4	2,1	1,3	1,1	1,8
meer dan 5 keer	5,3	3,4	4,7	4,8	5,0	5,3

<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
---------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Tabel 3.3: percentage slachtoffers (in % van het totaal aantal reizigers). Uitgesplitst naar soort incident<sup>11</sup>

Soorten incidenten	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Mishandeling</b>	0,6	0,8	0,8	1,7	1,2	1,6
<b>Bedreiging</b>	1,2	1,2	1,4	2,2	1,9	2,6
<b>Diefstal</b>	1,0	1,3	1,2	2,1	1,8	2,7
<b>Lastiggevallen</b>	6,6	3,1	3,0	4,9	4,8	5,6
<b>Anders</b>	1,4	1,8	2,0	1,7	1,9	1,9

Soorten incidenten	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Mishandeling</b>	1,0	1,2	0,7	0,4	0,8	0,6
<b>Bedreiging</b>	3,0	2,5	2,2	1,2	1,5	1,0
<b>Diefstal</b>	2,2	2,6	1,9	1,2	1,6	1,2
<b>Lastiggevallen</b>	5,3	5,4	5,2	3,3	3,9	3,2
<b>Anders</b>	1,4	1,8	1,8	1,1	1,5	1,5

Tabel 3.4: percentage ooggetuigen van minimaal één incident

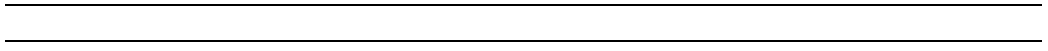
Achtergrond kenmerken	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	16,9	15,4	17,2	25,6	26,9	29,6
Vrouwen	14,9	13,4	14,2	28,2	24,2	27,6
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	19,0	19,5	20,8	28,1	27,5	30,3
16 t/m 29 jaar	16,8	15,3	15,8	28,3	28,3	32,6
30 t/m 59 jaar	13,6	11,7	14,8	26,8	22,3	24,2
60 jr. en ouder	8,1	6,5	7,7	18,8	12,7	15,9
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	12,7	11,2	10,8	20,3	16,9	20,4
2 x afgelopen week	14,7	13,2	13,4	22,3	23,1	25,2
3 x afgelopen week	14,8	13,4	14,1	26,0	25,1	25,9
4 x afgelopen week	15,2	13,9	17,0	28,8	26,7	29,8
5 x afgelopen week	16,4	14,5	16,5	29,8	27,9	33,6
>5 x afgelopen week	19,9	18,8	20,3	34,4	31,5	36,4
<b>Gemiddeld</b>	<b>15,8</b>	<b>14,0</b>	<b>15,5</b>	<b>27,3</b>	<b>24,0</b>	<b>28,4</b>

<sup>11</sup> De reizigers kunnen van meerdere incidenten slachtoffer zijn geworden

Achtergrond kenmerken	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	29,2	24,5	23,6	19,0	16,7	15,2
Vrouwen	28,5	22,7	20,2	17,0	16,1	14,7
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	27,9	20,3	24,7	18,2	20,2	18,8
16 t/m 29 jaar	29,6	23,4	21,8	18,2	17,7	16,0
30 t/m 59 jaar	29,1	25,0	22,4	18,7	14,3	12,4
60 jr. en ouder	15,7	15,5	13,5	8,8	8,6	6,7
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	20,8	16,8	11,8	14,2	13,0	11,1
2 x afgelopen week	24,9	20,0	15,4	19,0	15,0	12,7
3 x afgelopen week	27,3	20,2	19,7	17,9	18,9	13,9
4 x afgelopen week	29,8	23,7	26,0	17,8	17,0	16,1
5 x afgelopen week	31,3	24,9	26,5	18,7	18,6	16,0
>5 x afgelopen week	33,6	28,6	25,2	23,7	20,1	23,6
<b>Gemiddeld</b>	<b>28,8</b>	<b>22,9</b>	<b>21,7</b>	<b>18,1</b>	<b>16,2</b>	<b>15,0</b>

Tabel 3.5: percentage slachtofferen/of ooggetuigen van een of meer incidenten

Achtergrond Kenmerken	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	20,2	20,5	21,0	29,8	32,4	35,1
Vrouwen	18,8	18,5	18,1	33,1	30,5	32,3
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	26,3	30,0	31,2	40,1	41,3	42,8
16 t/m 29 jaar	20,5	20,2	19,5	33,1	34,2	38,1
30 t/m 59 jaar	16,1	16,1	17,8	30,3	27,2	28,3
60 jr. en ouder	10,3	11,1	10,0	22,3	19,4	20,4
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	15,6	15,5	13,6	23,2	21,2	24,8
2 x afgelopen week	18,3	18,5	17,3	25,7	29,5	30,0
3 x afgelopen week	18,2	18,8	17,9	32,5	32,4	33,2
4 x afgelopen week	15,5	19,0	20,4	33,3	32,2	32,6
5 x afgelopen week	20,2	19,4	21,6	33,9	33,4	37,3
>5 x afgelopen week	24,5	25,1	25,5	40,4	39,2	43,2
<b>Gemiddeld</b>	<b>19,6</b>	<b>19,2</b>	<b>19,6</b>	<b>31,7</b>	<b>30,0</b>	<b>33,7</b>



Achtergrond Kenmerken	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	33,6	31,4	28,0	22,1	21,3	18,6
Vrouwen	33,0	30,0	25,3	20,8	21,3	18,3
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	33,3	34,3	33,9	28,0	30,1	26,5
16 t/m 29 jaar	35,2	30,5	26,9	22,0	22,7	19,8
30 t/m 59 jaar	31,5	31,8	27,1	20,5	18,0	14,4
60 jr. en ouder	18,8	21,0	14,6	10,7	13,1	8,4
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	24,5	21,9	16,6	17,2	17,0	16,6
2 x afgelopen week	31,0	28,4	21,2	22,1	20,4	21,2
3 x afgelopen week	33,3	28,6	24,6	20,4	22,1	24,6
4 x afgelopen week	32,3	30,3	31,6	21,8	21,9	31,6
5 x afgelopen week	35,5	33,2	30,5	21,8	23,3	30,5
>5 x afgelopen week	38,7	36,7	29,9	29,8	28,3	29,9
<b>Gemiddeld</b>	<b>33,3</b>	<b>30,4</b>	<b>26,6</b>	<b>21,5</b>	<b>19,2</b>	<b>18,5</b>

Tabel 3.6: percentage slachtoffers/ooggetuigen dat minder gebruik maakt van het openbaar vervoer

Achtergrond kenmerken	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	6,3	5,7	5,3	9,5	10,0	8,9
Vrouwen	7,2	6,5	5,4	12,1	10,6	10,4
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	8,9	9,9	7,3	16,6	14,1	20,7
16 t/m 29 jaar	5,7	5,3	4,7	10,0	10,0	10,2
30 t/m 59 jaar	9,4	7,5	6,8	11,6	10,4	9,1
60 jr. en ouder	7,0	7,3	5,0	10,8	7,9	3,9
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	7,8	7,4	6,3	12,1	11,7	11,2
2 x afgelopen week	9,2	8,0	6,5	12,2	15,0	10,9
3 x afgelopen week	8,1	7,1	6,3	14,3	9,2	11,7
4 x afgelopen week	6,9	5,3	4,6	9,7	8,3	8,7
5 x afgelopen week	4,7	4,4	3,9	7,8	7,3	8,1
>5 x afgelopen week	5,4	5,2	4,7	10,2	9,1	10,5
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,7</b>	<b>6,2</b>	<b>5,5</b>	<b>10,9</b>	<b>10,4</b>	<b>10,1</b>

Achtergrond kenmerken	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>						
Mannen	11,4	11,4	9,4	5,7	5,0	5,2
Vrouwen	14,3	14,4	10,3	7,6	5,6	5,4
<b>Leeftijd</b>						
12 t/m 15 jaar	12,2	17,0	9,0	9,0	6,7	7,2
16 t/m 29 jaar	12,2	11,6	8,9	5,7	5,0	5,3
30 t/m 59 jaar	13,9	15,6	11,7	9,5	6,0	5,3
60 jr. en ouder	10,2	8,3	9,3	4,3	5,5	4,5
<b>Reisfrequentie</b>						
1 x afgelopen week	19,0	17,1	11,4	7,7	6,7	6,2
2 x afgelopen week	17,5	25,4	8,9	8,6	5,9	6,5
3 x afgelopen week	16,9	14,5	10,0	8,3	6,1	6,1
4 x afgelopen week	10,4	8,8	11,6	5,9	3,9	4,8
5 x afgelopen week	9,7	9,6	9,1	3,7	3,6	3,6
>5 x afgelopen week	8,8	9,2	8,9	6,6	5,3	5,5
<b>Gemiddeld</b>	<b>13,0</b>	<b>13,2</b>	<b>9,9</b>	<b>6,7</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>

Tabel 3.7: redenen lage waardering (6 of lager) sociale veiligheid in voertuig in procenten

Redenen	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Te druk</b>	26,4	28,0	29,1	20,7	21,5	27,0
<b>Te rustig</b>	5,1	6,0	5,6	4,5	3,4	3,6
<b>Gebrek aan toezicht</b>	9,7	9,7	8,6	16,3	19,3	15,2
<b>Rondhangen personen</b>	10,5	11,5	8,4	27,3	26,6	21,6
<b>Slecht verlicht</b>	2,0	2,0	1,4	1,4	1,1	0,9
<b>Vandalisme</b>	6,2	6,1	4,6	10,3	9,0	9,7
<b>Agressie</b>	9,2	8,1	11,1	18,3	15,0	17,6
<b>Anders</b>	23,9	25,2	24,4	10,7	13,5	14,0

Redenen	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
<b>Te druk</b>	14,9	17,0	21,1	20,2	23,2	24,9
<b>Te rustig</b>	3,8	5,6	4,2	5,4	4,9	5,1
<b>Gebrek aan toezicht</b>	27,5	28,8	26,3	34,0	29,1	24,6
<b>Rondhangen personen</b>	33,2	26,4	26,0	18,8	18,8	21,7
<b>Slecht verlicht</b>	1,8	1,5	1,0	1,5	1,5	2,5
<b>Vandalisme</b>	11,5	11,4	9,0	6,2	6,3	8,0
<b>Agressie</b>	17,6	13,6	14,1	10,0	8,8	8,9
<b>Anders</b>	8,2	11,2	10,4	12,1	13,3	14,3

Tabel 3.8: rapportcijfer sociale veiligheid voertuig door slachtoffers en ooggetuigen 2004, 2005 en 2006

	Busreizigers			Tramreizigers		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Slachtoffers	7,3	7,3	7,4	6,4	6,2	6,1
Niet slachtoffers	8,1	8,1	8,1	7,5	7,4	7,5
Ooggetuigen	7,7	7,7	7,6	6,9	6,8	6,9
Niet ooggetuigen	8,1	8,1	8,1	7,6	7,4	7,6
<b>Gemiddeld</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>

	Metroreizigers			Treinreizigers regionaal		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Slachtoffers	5,7	5,8	6,0	7,0	6,9	6,8
Niet slachtoffers	7,1	6,9	7,2	7,9	7,9	7,9
Ooggetuigen	6,3	6,4	6,6	7,4	7,3	7,2
Niet ooggetuigen	7,2	7,0	7,3	7,9	7,9	8,0
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>

## Tabel hoofdstuk 4

## bijlage 3

Tabel 4a: slachtoffers en ooggetuigen per decentrale OV-autoriteit in percentages in 2006

OV-autoriteit	slachtoffers	ooggetuigen
BRU	7,6	15,3
Provincie Drenthe	6,4	11,8
Provincie Groningen	5,5	14,0
Provincie Flevoland	7,9	15,5
Provincie Fryslân	6,2	11,5
Provincie Gelderland	6,3	12,3
KAN	6,8	14,2
Provincie Limburg	7,1	10,6
Provincie Noord-Brabant	8,6	14,2
Provincie Noord-Holland	6,9	12,1
Provincie Overijssel	6,3	13,3
Regio Twente	5,7	13,3
ROA	9,2	19,7
SRE	6,5	12,1
Haaglanden	12,3	30,9
SRR	8,9	24,3
Provincie Utrecht	7,6	17,3
Provincie Zeeland	7,3	15,1
Provincie Zuid-Holland	8,0	15,1
Qliner 315	4,4	9,7

Tabel 4b: slachtoffers en/of ooggetuigen per vervoermodaliteit en decentrale OV-autoriteit in percentages in 2006

OV-autoriteit	trein	metro	tram	bus
BRU	-	-	22,5	19,3
Provincie Drenthe	-	-	-	15,6
Provincie Groningen	24,7	-	-	15,4
Provincie Flevoland	-	-	-	19,6
Provincie Friesland	15,5	-	-	16,2
Provincie Gelderland	18,0	-	-	16,3
KAN	-	-	-	18,0
Provincie Limburg	-	-	-	15,7
Provincie Noord-Brabant	-	-	-	19,3
Provincie Noord-Holland	-	-	-	16,0
Provincie Overijssel	-	-	-	16,4
Regio Twente	-	-	-	15,8
ROA	-	26,9	27,7	23,4
SRE	-	-	-	16,3
Haaglanden	-	-	37,7	22,0
SRR	-	26,4	29,5	29,3
Provincie Utrecht	-	-	-	21,2
Provincie Zeeland	-	-	-	18,9
Provincie Zuid-Holland	-	-	-	19,3
Qliner 315	-	-	-	11,9



Tabel 4c: beoordeling sociale veiligheid (rapportcijfer) op de halte per decentrale OV-autoriteit in 2004, 2005 en 2006

OV-autoriteit	Gemiddeld cijfer haltes		
	2004	2005	2006
BRU	7,3	6,8	7,5
Provincie Drenthe	7,7	7,6	7,9
Provincie Groningen	7,5	6,8	7,5
Provincie Flevoland	7,6	7,3	7,7
Provincie Friesland	7,5	6,9	7,6
Provincie Gelderland	7,5	7,0	7,6
KAN	7,6	7,3	7,7
Provincie Limburg	7,7	7,1	7,8
Provincie Noord-Brabant	7,6	7,2	7,7
Provincie Noord-Holland	7,7	7,4	8,0
Provincie Overijssel	7,7	7,5	7,9
Regio Twente	7,7	7,0	7,8
ROA	7,4	6,9	7,5
SRE	7,7	7,1	7,8
Haaglanden	7,5	6,8	7,2
SRR	7,1	6,8	7,3
Provincie Utrecht	7,7	7,4	7,8
Provincie Zeeland	7,7	7,5	7,9
Provincie Zuid-Holland	7,6	7,3	7,8
Qliner 315	7,5	7,1	7,6