

NIET- REIZIGERSONDERZOEK

RAPPORTAGE MUCONSULT



INHOUD

Managementsamenvatting	3
Inleiding	4
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoeksdoel en -aanpak	6
De rol van de veiligheid in de keuze voor het ov	7
Veiligheidsperceptie	8
Veiligheid	11
Conclusie	12
Bronnenlijst	13
Bijlage	14



MANAGEMENTSAMENVATTING

In het Beleidskader Sociale Veiligheid in het OV van de provincie Zuid-Holland wordt sociale veiligheid als essentieel voor goed openbaar vervoer beschouwd. Het bepaalt in belangrijke mate of reizigers ervoor kiezen om met het ov te reizen of niet. Uit onderzoek¹ naar wat reizigers beïnvloedt, blijkt dat veiligheid naast betrouwbaarheid de basis is voor reizigers om te kiezen voor het openbaar vervoer.

Dit lijkt in de provincie Zuid-Holland goed te gaan: Reizigers geven in de OV Klantenbarometer jaarlijks hoge cijfers voor het gevoel van veiligheid in de concessies van de provincie Zuid-Holland. Het is fijn dat de reizigers zich veilig voelen op de halte en in het voertuig. Zeker omdat uit de OV klantwensenpiramide (welke inzicht geeft welke onderdelen de keuzes van reizigers beïnvloeden) blijkt dat betrouwbaarheid en veiligheid de grootste *dissatisfiers* voor reizigers zijn. Met andere woorden: veiligheid is van grote invloed op de keuze om wel of niet met de reis met het openbaar vervoer (hierna: ov) te maken.

Daarmee is de klantwensenpiramide – net als de OV klantenbarometer - gericht op reizigers die al gebruik maken van het ov en is sturingsinformatie is voornamelijk gebaseerd op ov-reizigers. Terwijl met het oog op het laten groeien van het ov het juist interessant en van belang is om te onderzoeken welke aspecten voor niet-ov-reizigers de meeste invloed hebben.

Provincie Zuid-Holland wil meer sturingsinformatie krijgen over het gedrag van (potentiële) reizigers die nu nog geen gebruik maken van het openbaar vervoer. Welke rol speelt sociale veiligheid bij hun keuze om niet van het ov gebruik te maken? Over de wensen van reizigers die (nog) geen gebruik maken van het ov, is beperkt informatie beschikbaar. De provincie Zuid-Holland heeft MuConsult daarom opdracht gegeven om te onderzoeken in welke mate sociale veiligheid van invloed is op de keuze van potentiële reizigers om te kiezen voor het ov.

In dit onderzoek² onderzoeken we of sociale veiligheid voor niet-reizigers ook een belangrijke *dissatisfier* is. Het geeft inzichten en sturingsinformatie om te kijken op welke wijze we meer reizigers kunnen verleiden om gebruik te maken van het openbaar vervoer. In het onderzoek haalden we middels enquêtes data op, waarbij we onderscheid maakten tussen de niet-ov-reizigers (doelgroep), incidentele en frequente ov-reizigers (controlegroepen).

Om een realistisch en goed beeld te geven kijken we in het onderzoek niet alleen naar de mate van veiligheid in het openbaar vervoer. We vergelijken het met het algemene gevoel van veiligheid dat wordt ervaren.

In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen drie groepen. De belangrijkste doelgroep is de **niet- ov-reizigers** (403 respondenten). Deze groep reist minder dan eens per jaar met het openbaar vervoer. Daarnaast onderscheiden we de **incidentele ov-reizigers**. Deze groep reist minimaal 1 dag per jaar en maximaal 3 dagen per maand met het ov (447 respondenten). De derde groep wordt gedefinieerd als **frequente ov-reizigers**. Respondenten in deze groep geven aan minimaal 1 dag per week het openbaar vervoer te gebruiken. Deze groep bestaat uit 194 respondenten.

Beeld niet-ov-reizigers over veiligheid in het ov is negatiever
Kijkend naar veiligheidsperceptie in situaties in en rond het ov is zichtbaar dat er verschillen zijn tussen de drie groepen. Frequente ov-reizigers voelen zich over het algemeen in iedere modaliteit of in elke situatie veiliger. Hierna komen de incidentele reizigers. Niet-ov-reizigers voelen zich het minst veilig in het ov. Met andere woorden: het beeld van veiligheid in het ov is negatiever onder niet-reizigers dan onder frequente reizigers. De genoemde redenen voor een onveilig gevoel variëren; ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat de kans om lastig gevallen te worden de voornaamste redenen is voor een onveilig gevoel. Omdat zij geen of beperkte ervaring met het ov hebben, is het lastig te bepalen waar dit onveilige gevoel vandaan komt. Het kan zijn dat hun perceptie op het openbaar vervoer, en dus ook het bijbehorende veiligheidsgevoel, wordt beïnvloed door externe bronnen (media, nieuws of mond-tot-mond verhalen) of wellicht de 'angst voor het onbekende'. Het verbeteren van het imago van het ov is een van

sleutels om reiziger (meer) met het ov te laten reizen.

Om te toetsen welke invloed veiligheidsgevoel op het gebruik van ov heeft, vroegen we of reizigers vaker het ov zouden gebruiken wanneer de veiligheid gegarandeerd is. Van de groep frequente ov-reizigers geeft 40% aan waarschijnlijk of zeker vaker het openbaar vervoer te gebruiken en van de incidentele ov-reizigers geeft een kwart aan dit te doen. Onder de niet-ov-reizigers is dit aandeel met 8% beduidend lager.

Veiligheid is geen kritische factor in de keuze voor ov

De veiligheidsperceptie van niet-ov-reizigers op het openbaar vervoer is negatiever dan die van de reizigers die er wel gebruik van maken. Zo blijkt uit de analyses dat hoe vaker reizigers gebruik maken van het openbaar vervoer, hoe positiever ze de veiligheid beoordelen. Om veiligheidsperceptie onder niet-ov-reizigers te verbeteren lijkt het dus nuttig om de daadwerkelijke veiligheid meer onder de aandacht te brengen en niet alleen te communiceren over de controles of incidenten.

De conclusie van het onderzoek is dat (sociale) veiligheid onder niet-reizigers negatiever is dan onder frequente reizigers. Daarmee wordt het beeld van het ov beïnvloed. Echter, het is geen kritische factor in de keuze om wel of niet meer met het openbaar vervoer te reizen. Om meer inzichten te krijgen in de beweegredenen om vaker met het ov te reizen en niet-reizigers te verleiden om vaker van het ov gebruik te maken, is breder en verdiepend onderzoek noodzakelijk. Hierbij is het van belang om ook te kijken naar aspecten als aanbod, betaalbaarheid, comfort en de wijze waarop het imago kan worden verbeterd.

¹ CROW: De klantwensenpiramide; het instrument om klantgericht te werken

² De onderzoeksverantwoording en de algemene statistieken en persoonskenmerken zijn te vinden in bijlage 1.

1 INLEIDING

1.1 AANLEIDING

In het *Beleidskader Sociale Veiligheid in het OV* van de provincie Zuid-Holland wordt sociale veiligheid als essentieel voor goed openbaar vervoer beschouwd. Het bepaalt in belangrijke mate of reizigers ervoor kiezen om met het ov te reizen of niet. Uit onderzoek³ naar wat reizigers beïnvloedt, blijkt dat veiligheid naast betrouwbaarheid de basis is voor reizigers om te kiezen voor het openbaar vervoer.

Reizigers zullen het ov vermijden wanneer ze zich onveilig voelen, wanneer er veel incidenten plaatsvinden of wanneer het beeld ontstaat dat het openbaar vervoer onveilig is. De provincie werkt daarom samen met vervoerders, gemeenten, politie en andere partners in de veiligheidsketen aan het verbeteren en versterken van de sociale veiligheid.

Provincie Zuid-Holland wil meer sturingsinformatie krijgen over het gedrag van (potentiële) reizigers die nu nog geen gebruik maken van het openbaar vervoer. Welke rol speelt sociale veiligheid bij hun keuze om niet van het ov gebruik te maken? Bij beschikbare onderzoeken zoals de OV Klantenbarometer is de sturingsinformatie vooral gericht op reizigers die al wél met het ov reizen en op het personeel. Dit onderzoek en bijbehorende rapportage is op verzoek van de provincie uitgevoerd en onderzocht het gedrag van reizigers die (nog) geen gebruik maken van het ov. Hierbij deden we onderzoek naar hun beeld van het ov, hun wensen en behoeften en of deze overeenkomen met of juist verschillen van incidentele en met frequente ov-reizigers.

Uitkomsten van dit onderzoek kunnen helpen bij het verbeteren van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer binnen de provincie. Zo kunnen we achterhalen waarom reizigers nu niet voor het openbaar vervoer kiezen, en of klopt het dat sociale veiligheid (naast betrouwbaarheid) de basis voor deze keuze is?

³ CROW: De klantwensenpiramide; het instrument om klantgericht te werken



1 INLEIDING

1.2 ONDERZOEKSDOEL EN -AANPAK

Om deze vragen te beantwoorden voerde MuConsult in opdracht van de provincie Zuid-Holland een onderzoek uit. Hierbij is samengewerkt met de ov-vervoerders in de provincie. Het onderzoek heeft als doel om te achterhalen of de perceptie van veiligheid van invloed is in de keuze om wel of niet een reis te maken met het ov. Hiervoor is in november 2023 een enquête uitgezet, met een valide respons van 1044 deelnemers.

In het onderzoek⁴ is onderscheid gemaakt tussen drie groepen. De belangrijkste doelgroep is de **niet-ov-reizigers** (403 respondenten). Deze groep reist minder dan eens per jaar met het openbaar vervoer. Daarnaast onderscheiden we de **incidentele ov-reizigers**. Deze groep reist minimaal 1 dag per jaar en maximaal 3 dagen per maand met het ov (447 respondenten). De derde groep wordt gedefinieerd als **frequente ov-reizigers**. Respondenten in deze groep geven aan minimaal 1 dag per week het openbaar vervoer te gebruiken. Deze groep bestaat uit 194 respondenten.

In de vragenlijst is het openbaar vervoer uitgesplitst naar de trein, bus, metro en tram. De bus is in de provincie veruit het meest gebruikte openbaar vervoermiddel. Tram en metro vallen niet onder verantwoordelijkheid van de provincie Zuid-Holland als opdrachtgever, maar onder die van de Metro-poolregio Rotterdam Den Haag (MRDH). Er is wel gevraagd naar deze modaliteiten omdat veel reizigers in de provincie ook gebruik maken van deze vervoermiddelen. Bovendien is het voor de respondent ingewikkeld om onderscheid te maken en is het duidelijker om te vragen naar ov-ritten in de provincie Zuid-Holland in het algemeen.



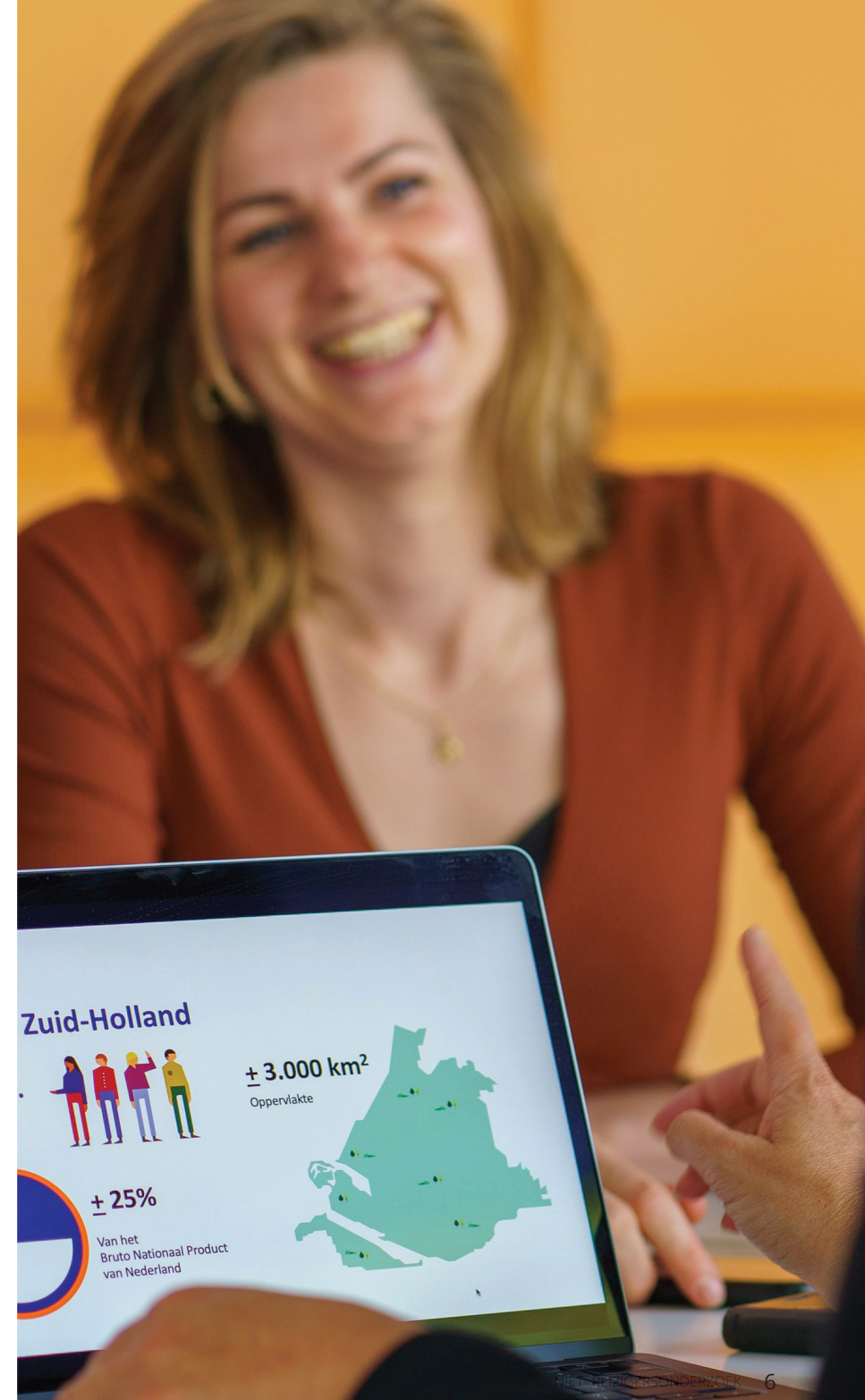
⁴ De onderzoeksverantwoording en de algemene statistieken en persoonskenmerken zijn te vinden in bijlage 1.

In hoofdstuk 2 is de klantwensenpiramide getoetst. We zetten uiteen welke andere reiskeuzes worden gemaakt door toedoen van veiligheidsgevoel. Ook kijken we naar het veiligheidsgevoel van de respondenten in het algemeen om te toetsen of er verschillen zijn tussen de drie geïdentificeerde groepen.

Hoofdstuk 3 behandelt de verschillen in beleving van sociale veiligheid tussen frequente, incidentele en niet-ov-reizigers, uitgesplitst naar verschillende vormen van openbaar vervoer en de directe omgeving hiervan. Ook analyseren we de belangrijkste redenen van een onveilig gevoel.

Het vierde hoofdstuk behandelt hoe doorslaggevend veiligheidsperceptie is voor de keuze van het openbaar vervoer. De respondenten zijn gevraagd of zij vaker of meer van het openbaar vervoer gebruik zouden maken als het veiligheidsgevoel gegarandeerd is. Ook kijken we naar welke maatregelen er getroffen zouden kunnen worden om dit gevoel van veiligheid te garanderen.

In het laatste hoofdstuk schetsen we een conclusie geschetst. We geven antwoord op de vraag in hoeverre gevoelens van veiligheid van invloed zijn op de keuze om gebruik te maken van het openbaar vervoer of juist niet. Daarnaast beschrijven we hoe in het vervolg de ervaren veiligheid te verbeteren. Er is een onderscheid te maken tussen de drie groepen frequente, incidentele en niet-ov-reizigers. Ook geven we adviezen voor mogelijk vervolgonderzoek.



2 DE ROL VAN DE VEILIGHEID IN DE KEUZE VOOR HET OV

Dit hoofdstuk richt zich op de *dissatisfier* veiligheid in de ov-klantwensenpiramide en de vraag of het ook onder niet-reizigers een rol speelt in de keuze voor het openbaar vervoer.

De definitie van sociale veiligheid is 'de mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven (criminaliteit), overtredingen en overlast door andere mensen.' In het openbaar vervoer kunnen aspecten als aanwezigheid van personeel, de inrichting van de openbare ruimte, drukte of persoonlijke ervaringen de sociale veiligheidsperceptie van de reiziger positief dan wel negatief beïnvloeden. Als dit gevoel van veiligheid niet geborgd wordt, is de kans groot dat reizigers afhaken. Naast de betrouwbaarheid van het ov blijkt namelijk dat (sociale) veiligheid van grote invloed is op de keuze voor het gebruik van



openbaar vervoer. In de klantwensenpiramide – die veel gebruikt wordt in de ov-sector en ook de basis is voor het beleidskader van de provincie Zuid-Holland - is deze stelling verder onderzocht.

Veiligheid en betrouwbaarheid zijn absolute voorwaarden

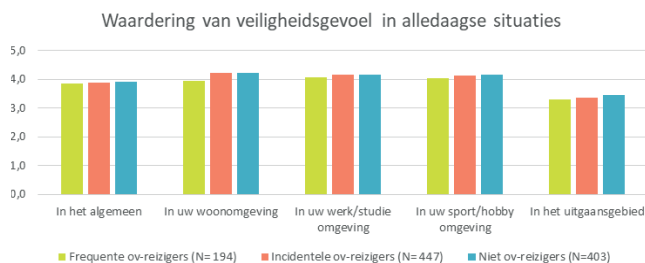
Uit dit onderzoek kwam naar voren of en in welke mate aspecten van invloed zijn op de keuze van reiziger voor het openbaar vervoer. Veiligheid en betrouwbaarheid vormen hierin de basis. Zij zijn een absolute voorwaarde voor reizigers. Wanneer betrouwbaarheid en/of veiligheid niet op orde zijn, dan haken reizigers af. Andere aspecten die voor het afhaken van reizigers zorgen, zijn snelheid en gemak. Pas als deze basisbehoeften zijn vervuld, komen andere elementen aan bod. Denk hierbij aan comfort en beleving.

Over betrouwbaarheid en veiligheid wordt geklaagd als het niet gewaarborgd wordt, maar reizigers worden niet snel enthousiast als ze wél goed georganiseerd zijn. In dat geval zijn ze hooguit tevredengesteld omdat ze ervan uitgaan dat deze onderdelen vanzelfsprekend op orde zijn. Anderzijds zijn er satisfiers in de klantwensenpiramide. Dit zijn de elementen die de reiziger positief kan beoordelen omdat het iets extra's toevoegt aan de reis. Voorbeelden zijn faciliteiten als wifi en oplaadpunten in het vervoermiddel.

Om een beeld te krijgen van de drie groepen in algemene zin vroegen we de respondenten eerst naar hun algemene perceptie van veiligheid. Hierin is geanalyseerd of er verschillen bestaan tussen de drie onderscheiden groepen: frequente ov-reizigers, incidentele ov-reizigers en niet-ov-reizigers. Ook is reizigers gevraagd of zij andere reiskeuzes maken door toedoen van veiligheidsgevoel, en welke keuzes dit zijn.

2.1 Veiligheidsgevoel in alledaagse situaties

Figuur 2.1 geeft een vergelijking van de veiligheidsperceptie in alledaagse situaties tussen frequente ov-reizigers, incidentele ov-reizigers en niet-ov-reizigers. Hierbij beoordelen frequente ov-reizigers hun veiligheidsgevoel in alledaagse situaties gemiddeld iets negatiever dan de incidentele ov-reizigers en niet-ov-reizigers. Dit geldt voor alle categorieën in onderstaande grafiek. De verschillen in veiligheidsgevoel zijn bij geen van de categorieën significant, uitgezonderd van veiligheidsgevoel in de woonomgeving ($p < 0,05$). Uit dit onderzoek blijkt dus niet dat er grote verschillen zijn tussen de veiligheidswaardering tussen de verschillende groepen.

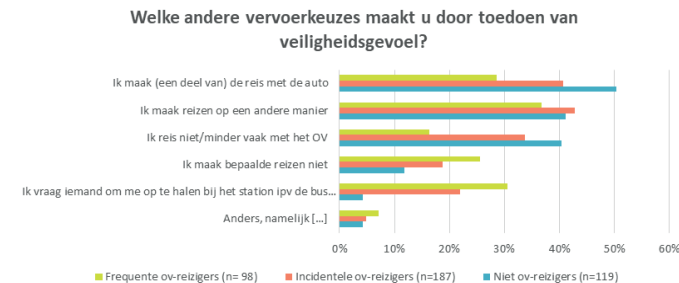


Figuur 2.1

2.2 Andere reiskeuzes door toedoen van veiligheidsgevoel

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of zij beïnvloed door het gevoel van veiligheid andere reiskeuzes maken. Wanneer zij aangegeven hebben dit te doen, is in een vervolgvraag gekeken naar wat deze andere keuzes dan precies zijn.

Figuur 2.2 laat zien welke andere reiskeuzes gemaakt worden, wanneer veiligheid een rol speelt in de keuze voor een bepaald vervoermiddel. Hier zijn verschillen te zien tussen de groepen. De groep niet-ov-reizigers maakt wanneer zij zich onveilig voelen sneller een deel van de rit met de auto of op een andere manier dan de groep frequente ov-reizigers. Dit kan er op duiden dat er zich onder de frequente ov-reizigers ook minder keuze-reizigers bevinden en dat zij erg afhankelijk zijn van het ov.

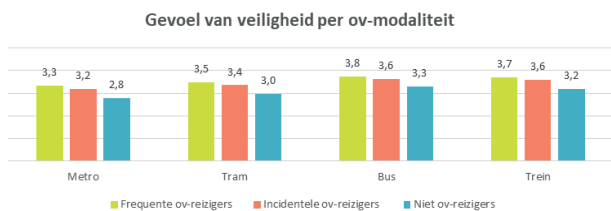


Figuur 2.2

Het vorige hoofdstuk liet zien dat het algemene veiligheidsgevoel tussen de groepen vergelijkbaar is, maar dat er verschillen zijn tussen de verschillende doelgroepen als het gaat om de rol van veiligheidsgevoel in de gemaakte vervoerskeuze. Hoe komt dit? Om inzicht te krijgen hoe de veiligheidsperceptie van het openbaar vervoer tussen de verschillende respondentengroepen verschilt, verdiepen we in dit hoofdstuk het veiligheidsgevoel. We maken onderscheid naar de diverse modaliteiten, naar verschillende momenten en naar verschillende situaties. Verder kijken we naar de redenen achter de perceptie van veiligheid in het ov en het gevoel van veiligheid.

3.1 Veiligheidsgevoel per vorm van ov

Figuur 3.1 geeft de gemiddelde waardering van veiligheidsgevoel in verschillende vormen van ov uitgesplitst naar de drie doelgroepen. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de metro, tram, bus en de trein, waarbij respondenten op een Likertschaal 1-5 (1 is heel onveilig en 5 is heel veilig) aangaven hoe ze hun gevoel van veiligheid waardeerden.



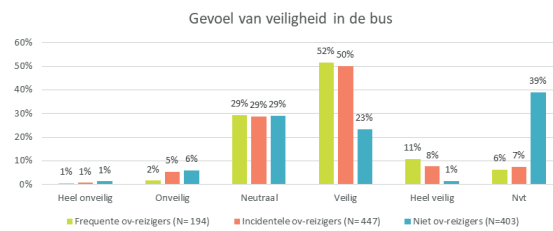
Figuur 3.1

In de bus voelen alle respondentengroepen zich het meest veilig, gevolgd door de trein. In de metro is het veiligheidsgevoel het laagst. Frequente ov-reizigers kennen bij iedere vorm van ov gemiddeld een hogere waardering toe dan incidentele ov-reizigers en niet-ov-reizigers. Niet-ov-reizigers geven gemiddeld de laagste waardering van veiligheidsgevoel. Dit impliceert dat reizigers een grotere mate van veiligheidsgevoel ervaren naar mate zij meer gebruik maken van het openbaar vervoer. Opvallend, dat reizigers die er incidenteel of helemaal geen gebruik maken van het ov hier tóch een beeld bij hebben. Dit kan komen omdat niet-ov-reizigers alleen in aanraking komen met het ov door voornamelijk negatieve verha-

len in het nieuws en zelf geen eigen (positieve) ervaringen hebben om daar tegenover te zetten. Daarbij wegen negatieve berichten ook altijd zwaarder mee in ons geheugen omdat we negatieve gevolgen graag willen vermijden.⁵ Ook kan de angst voor het onbekende hier een rol spelen, omdat deze groep geen of heel weinig ervaring met het openbaar vervoer heeft⁶.

3.1.1 Gevoel van veiligheid in de bus

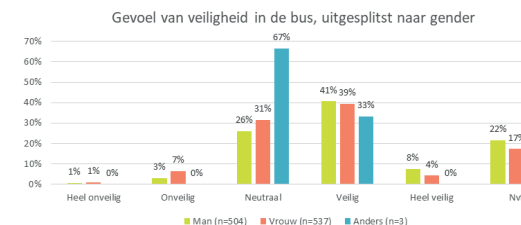
De bus is het meest gebruikte streekvervoer in de provincie Zuid-Holland. Om deze reden is er apart voor de bus een uitsplitsing gedaan naar de veiligheidsgevoelens van de verschillende groepen reizigers. Dit is te zien in figuur 3.2. Hier valt op dat slechts 3% van de frequente reizigers zich onveilig of heel onveilig voelt tegenover 6% van de incidentele reizigers en 7% van de niet-ov-reizigers.



Figuur 3.2

Groten verschillen tussen mannen en vrouwen

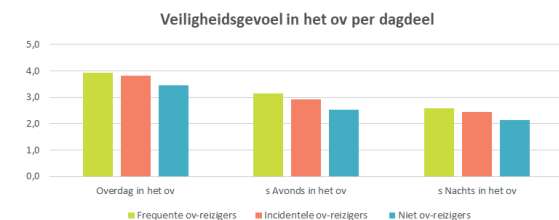
Ook is onderscheid gemaakt naar gender, zichtbaar in figuur 3.3. Er is een significant verschil tussen het veiligheidsgevoel van mannen en vrouwen. Vrouwen voelen zich minder veilig in de bus. Een kanttekening hierbij is dat vrouwen zich in het algemeen minder veilig voelen⁷. Bij het maken van het veiligheidsbeleid wordt niet tot nauwelijks onderscheid gemaakt tussen genders. Ook in de OV Klantenbarometer wordt hier niet meer naar gevraagd. Toch is dit een belangrijk verschil en het kan daarom interessant zijn om in vervolgonderzoek intensiever naar te kijken. Belangrijk om te vermelden is dat de respondenten die als geslacht 'anders' invulden te klein is om conclusies te kunnen trekken.



Figuur 3.3

3.2 Veiligheidsgevoel in het ov per dagdeel

Naast de verschillende ov-modaliteiten blijkt ook het dagdeel waarop reizigers het openbaar vervoer gebruiken invloed te hebben op het ervaren veiligheidsgevoel. In figuur 3.4 is te zien het veiligheidsgevoel negatiever beoordeeld wordt naarmate de dag vordert. 's Avonds voelen reizigers zich minder veilig dan overdag, en 's nachts is de beoordeling het negatiefst. Net als bij de andere ov-modaliteiten is ook hier te zien dat hoe minder reizigers gebruik maken van het openbaar vervoer, hoe minder ze het ook als veilig ervaren.



Figuur 3.4

Ook is onderscheid gemaakt naar gender; in onderstaande grafieken (figuur 3.5, 3.6 en 3.7) is te zien dat vrouwen zich 's avonds en 's nachts minder veilig voelen in het ov dan mannen. Deze verschillen zijn significant. Overdag is er geen verschil tussen het gevoel van veiligheid van mannen en vrouwen.

5 The decision lab: negativity bias, via <https://thedeclarationlab.com/biases/negativity-bias>

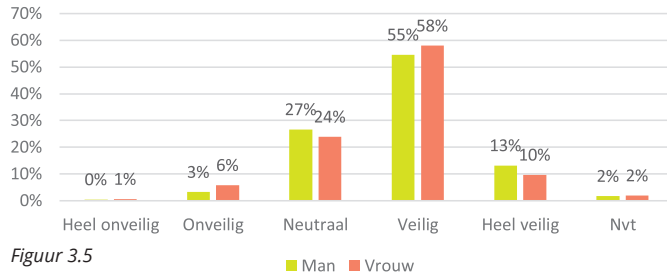
6 Semati, F., & Ghahremanpouri, H. (2020). Fear of the Unknown in Urban Atmospheres. In Proceedings of the 4th International Congress on Ambiances, Alloaesthesia: Senses, Inventions, Worlds (Vol. 1, pp. pp-360). Réseau International Ambiances.

7 CBS (2021): Hoe veilig voelen mannen en vrouwen zich?

3 VEILIGHEIDSPERCEPTIE

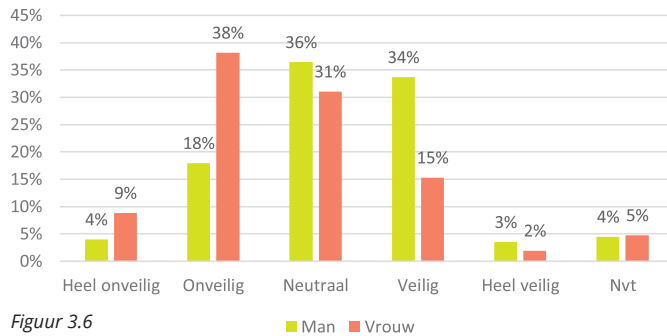
VERSCHILLEN TUSSEN FERQUENTE, INCIDENTELE EN NIET OV-REIZIGERS

Gevoel van veiligheid - overdag in het ov



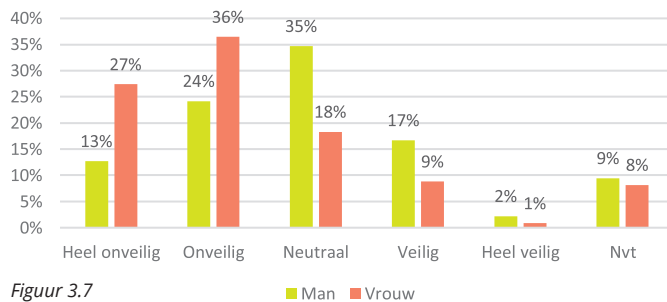
Figuur 3.5

Gevoel van veiligheid - savonds in het ov



Figuur 3.6

Gevoel van veiligheid - late avond/snachts in het ov

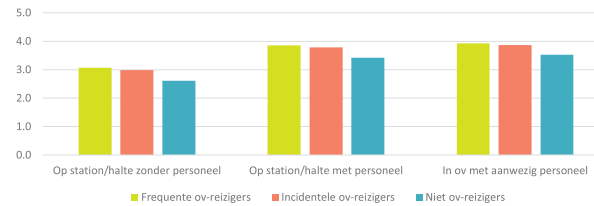


Figuur 3.7

3.3 Veiligheidsgevoel bij aanwezigheid personeel

Uit figuur 3.8 blijkt dat aanwezigheid van personeel zorgt voor een gemiddeld positievere waardering van veiligheidsgevoel dan wanneer er geen personeel aanwezig is. In tegenstelling tot de verschillende ov-modaliteiten en het dagdeel, waar een duidelijk verschil te zien is tussen frequente en incidentele reizigers, lijken hun veiligheidservaringen hier gelijkwaardiger. Wel is zichtbaar dat ook hier niet-ov-reizigers hun veiligheidsgevoel het slechtst waarderen.

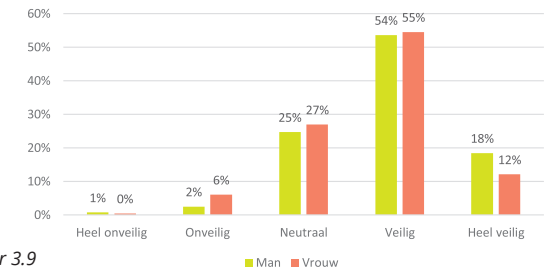
Veiligheidsgevoel bij aanwezigheid personeel



Figuur 3.8

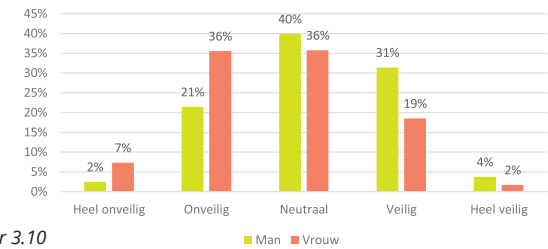
Voor het veiligheidsgevoel bij aanwezigheid personeel is ook een uitsplitsing gemaakt naar gender, zie figuur 3.9-3.12. Uit analyses bleek dat vrouwen zich in alle uitgevraagde situaties significant minder veilig voelen dan mannen. Het gaat om de volgende situaties: in het ov met aanwezigheid controle personeel, op station/de halte ov zonder aanwezigheid personeel, op het station/de halte ov met aanwezigheid personeel en tijdens de reis van en/of naar het station/de halte.

In het OV met aanwezigheid controle personeel



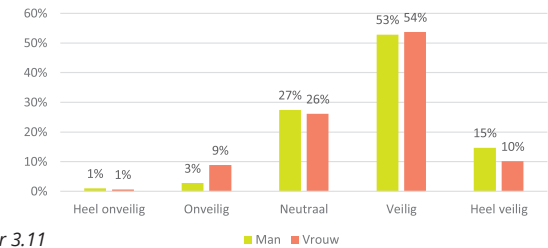
Figuur 3.9

Op het station / de halte OV zonder aanwezigheid personeel



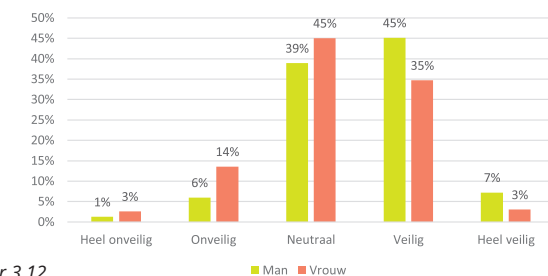
Figuur 3.10

Op het station / de halte OV met aanwezigheid personeel



Figuur 3.11

Van en / of naar het station / de halte



Figuur 3.12

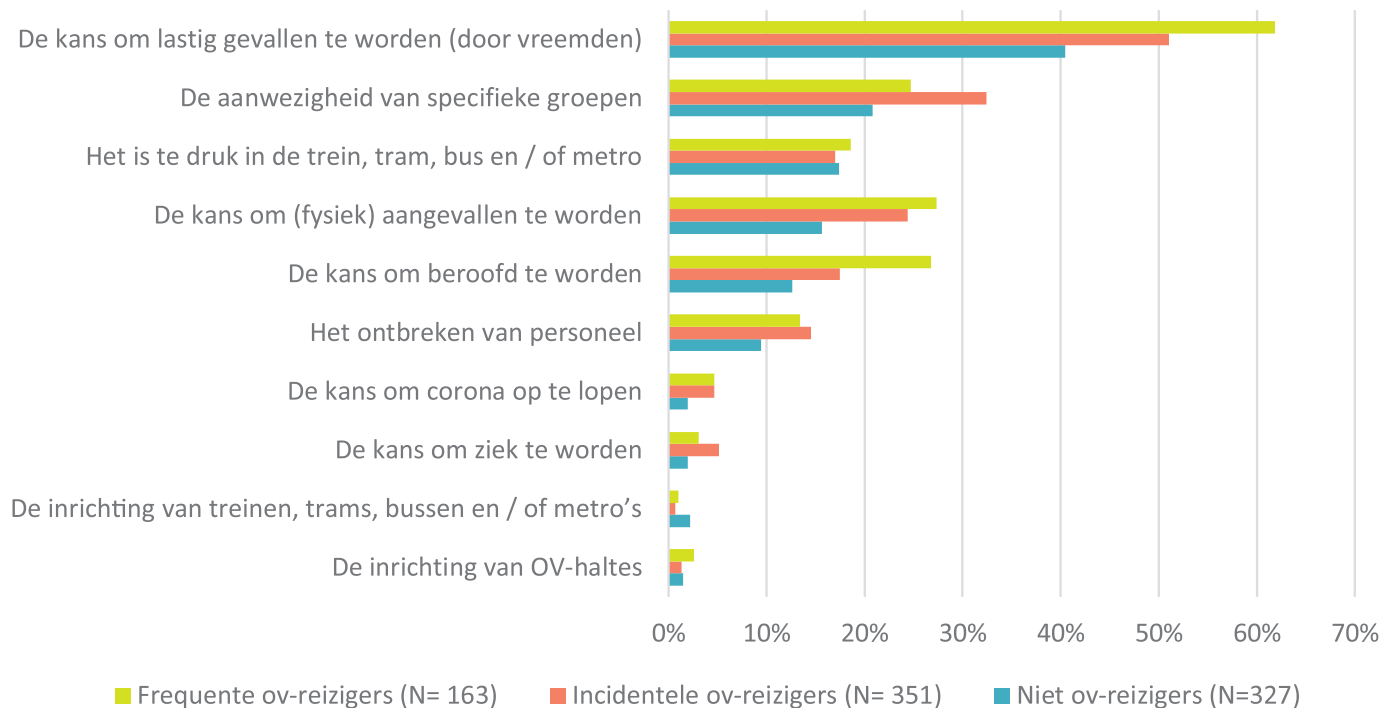
3.4 Redenen voor onveiligheidsgevoel

Op de vorige pagina's is het veiligheidsgevoel in en rond het ov in verschillende vervoermiddelen en in verschillende situaties beschreven. Frequente en incidentele ov-reizigers waarderen hun veiligheid gemiddeld hoger dan niet-ov-reizigers. We vroegen de respondenten is ook waardoor zij zich het meest onveilig voelen in het ov (figuur 3.13). Uit eerdere grafieken bleek dat niet-reizigers zich onveiliger voelen in het ov dan reizigers die daadwerkelijk gebruik maken van het ov. Incidentele en frequente ov-reizigers benoemen een groter aantal redenen waarom ze zich onveilig voelen in het ov. Dit kan komen door de 'availability heuristic' of 'beschikbaarheids-heuristiek'; een psychologisch fenomeen waarbij mensen gebruik maken van (recente) herinneringen om antwoord te geven op een vraag. Mogelijk hebben de incidentele en frequente ov-reizigers vaker dan niet-reizigers gezien dat iemand werd lastiggevallen in de trein en noemen dat daarom vaker als reden om zich onveilig te voelen.

Onder alle drie de groepen blijkt de kans om lastig te vallen te worden (door vreemden) de meest genoemde oorzaak van een onveilig gevoel in het openbaar vervoer. Onder niet-ov-reizigers is dit voor 40% van de respondenten de voornaamste oorzaak voor een onveilig gevoel. Onder incidentele ov-reizigers is dit voor ongeveer de helft van de respondenten de voornaamste reden en voor frequente ov-reizigers geldt dit voor 62% van de respondenten. Andere genoemde redenen voor een onveilig gevoel in h et ov:

- ▶ De aanwezigheid van specifieke groepen mensen
- ▶ De kans om aangevallen of beroofd te worden drukte

Waardoor voelt u zich het meest onveilig in het ov?



Figuur 3.13

8 Tversky, Amos, and Daniel Kahneman. "Availability: A Heuristic for Judging Frequency and Probability." *Cognitive Psychology* 5, no. 2 (1973): 207-32. [https://doi.org/10.1016/0010-0285\(73\)90033-9](https://doi.org/10.1016/0010-0285(73)90033-9).

Discriminatie in en rondom het ov

Een ander aspect waar niet of nauwelijks onderzoek naar wordt gedaan en welke een belangrijke relatie heeft met het gevoel van veiligheid is de mate van discriminatie in het OV. Aan de respondenten is gevraagd of zij zich in algemene zin gediscrimineerd hebben gevoeld in de afgelopen 12 maanden. Van de respondenten die deze vragen hebben ingevuld, zegt gemiddeld 16,8% zich gediscrimineerd te hebben gevoeld in de afgelopen 12 maanden. De meeste discriminatie vond volgens de respondenten plaats op basis van geslacht. Frequente ov-reizigers (n=168)

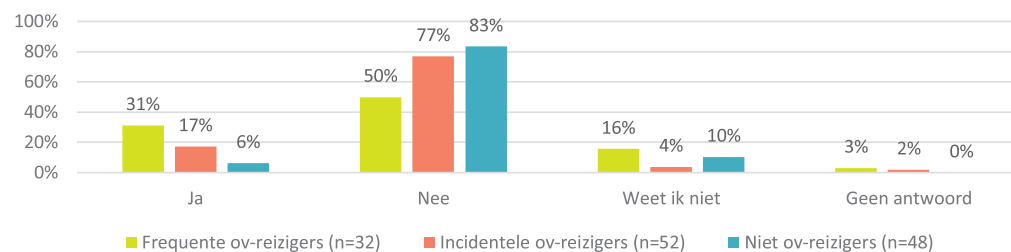
	Frequentie ov-reizigers (n=168)	Incidentele ov-reizigers (n=380)	Niet ov-reizigers (n=346)
Nee	77%	84%	83%
Ja, op basis van geslacht	11%	6%	3%
Ja, op basis van afkomst	2%	4%	2%
Ja, op basis van seksuele voorkeur	4%	1%	0%
Ja, op basis van geloof/levensovertuiging	1%	1%	2%
Ja, op basis van iets anders, namelijk	4%	5%	8%
Geen antwoord	4%	3%	3%

Tabel 3.1

In onderstaand figuur 3.714 is vervolgens gekeken in hoeveel gevallen deze discriminatie in of rondom het openbaar vervoer plaatsvond. Onder de frequente ov-reizigers was dit bij één derde van de gevallen zo. Voor incidentele reizigers was dit in 17% van de gevallen. Bij niet ov-reizigers is dit in 6% van de gevallen geweest. Dit is (vanzelfsprekend) lager dan bij de andere groepen. Anderzijds gaven zij aan minder dan één dag per jaar gebruik te maken van het openbaar vervoer. Dat het aandeel dan toch nog 6% is, is opvallend.

Ook bij dit onderdeel is er een uitsplitsing gemaakt naar gender (zie figuur 3.16), maar dit onderdeel waren de verschillen tussen man en vrouw niet significant. Wel opvallend is dat bij mannen die zich in de afgelopen 6 maanden gediscrimineerd voelden, dat bij 30% in of rondom het ov plaatvond.

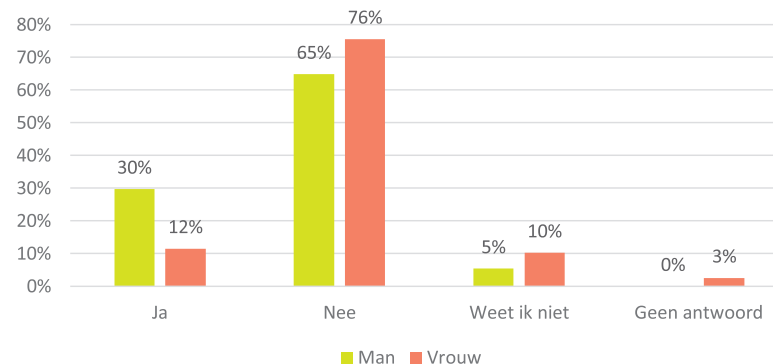
Vond de discriminatie plaats in of rondom het OV?



Figuur 3.14

In onderstaand figuur 3.15 is zichtbaar in hoeveel gevallen deze discriminatie in of rondom het openbaar vervoer plaatsvond. Onder de frequente ov-reizigers was dit bij één derde van de gevallen zo. Voor incidentele reizigers was dit in 17% van de gevallen. Bij niet ov-reizigers is dit in 6% van de gevallen geweest. Dit is (vanzelfsprekend) lager dan bij de andere groepen. Anderzijds gaven zij aan minder dan één dag per jaar gebruik te maken van het openbaar vervoer. Dat het aandeel dan toch nog 6% is, kan komen doordat de omgeving rondom stations en bushaltes een aantrekkelijke plek is voor. Ook bij dit onderdeel is er een uitsplitsing gemaakt naar gender (zie figuur 3.15), maar dit onderdeel waren de verschillen tussen man en vrouw niet significant. Wel opvallend is dat bij mannen die zich in de afgelopen 6 maanden gediscrimineerd voelden, dat bij 30% in of rondom het ov plaatvond.

Vond de discriminatie plaats in of rondom het OV?

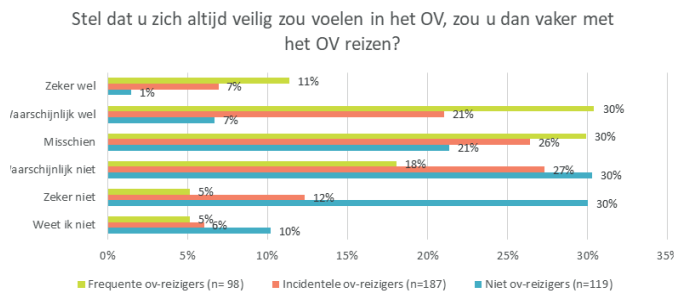


Figuur 3.15

Hoe belangrijk is de rol van sociale veiligheid daadwerkelijk bij de keuze voor openbaar vervoer? En resulteert een gegarandeerd gevoel van veiligheid erin dat reizigers vaker voor het ov zullen kiezen? Klopt de stelling van de klantwensenpiramide? Dit hoofdstuk geeft antwoorden op deze vragen.

In het vorige hoofdstuk liet zien dat reizigers die vaker het openbaar vervoer gebruiken over het algemeen een positievere beoordeling van hun veiligheidsgevoel geven. Daarom is veiligheid in de klantwensenpiramide een belangrijk aspect. Hierdoor zal de reiziger naar verwachting vaker een reis maken.

We vroegen respondenten of ze vaker het openbaar vervoer zouden gebruiken wanneer een veilig gevoel gegarandeerd is, en welke specifieke veiligheidsmaatregelen zij kansrijk vinden om dit te bereiken.



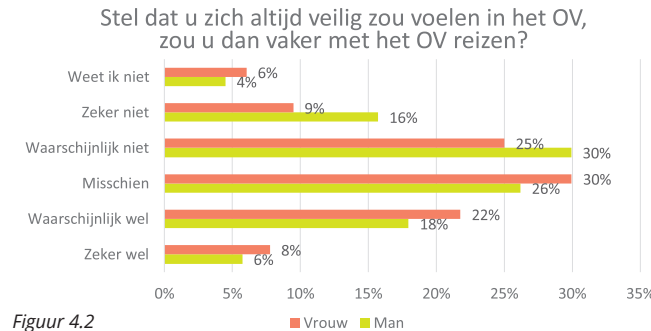
Figuur 4.1

4.1 Vooral effect op reizigers die al reizen met het ov

Uit figuur 4.1 blijkt dat van de frequente ov-reizigers, 11% zeker vaker met het openbaar vervoer zou reizen en 30% waarschijnlijk vaker het ov zou gebruiken wanneer het ov veiliger zou zijn. Onder de incidentele ov-reiziger is dit respectievelijk 7% en 21%. Van de niet-ov-reizigers zou 1% zeker vaker met het ov reizen wanneer zij zich altijd veilig zouden voelen. 7% zou waarschijnlijk vaker met het ov reizen.

Het verbeteren van de sociale veiligheid heeft dus vooral een effect op reizigers die al gebruik maken van het openbaar vervoer. Voor niet-reizigers is het – zoals we in eerdere hoofdstukken al concludeerden – vooral van belang om het beeld van de veiligheidssituatie in het ov te beïnvloeden. Gegarandeerd veilig gevoel.

Maar zolang niet-ov-reizigers geen kennis hebben over of van het ov, hebben ze een slechter beeld van. Dit onderstreept de theorie uit de klantwensenpiramide, waarbij deze meer toepasselijk lijkt naar mate een reiziger vaker het openbaar vervoer gebruikt. Tevens blijkt uit onze analyses dat wanneer vrouwen zich altijd veilig zouden voelen in het ov (zie figuur 4.2), dat zij dan vaker met het ov gaan reizen dan als mannen zich altijd veilig zouden voelen. Dit kan betekenen dat maatregelen om de veiligheid te verbeteren meer invloed zouden kunnen hebben op hoe vaak vrouwen met het ov reizen.



Figuur 4.2

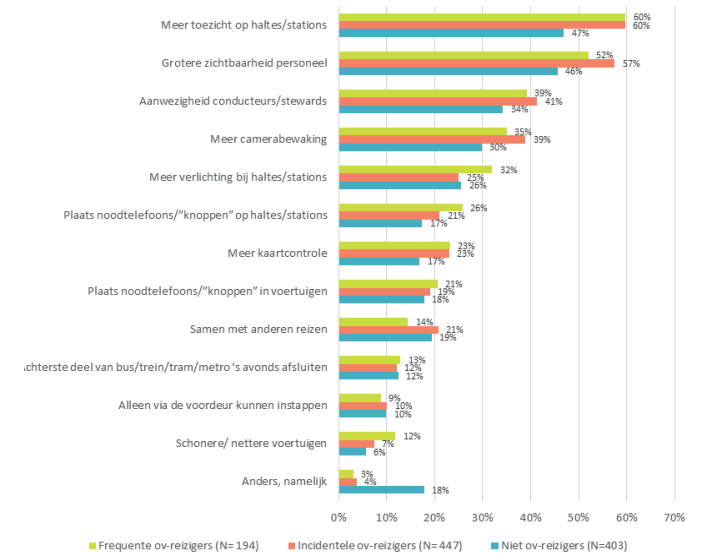
4.2 Welke veiligheidsmaatregelen zouden een toename van ov-gebruik stimuleren

Wat kan er naast het gevoel van veiligheid voor kunnen zorgen dat de respondenten zich veiliger voelen in het ov (figuur 4.3)? Veelgenoemde maatregelen zijn:

- ▶ Meer toezicht op haltes/stations
- ▶ Grotere zichtbaarheid personeel
- ▶ Aanwezigheid van conducteurs en stewards
- ▶ Meer camerabewaking

Deze antwoorden suggereren dat reizigers het ov als veiliger ervaren wanneer er duidelijk herkenbaar personeel aanwezig is en er meer controle is. Over het algemeen geldt dit meer voor de groep frequente en incidentele ov-reizigers dan voor niet-ov-reizigers. Hier moet bij gezegd worden dat veel niet-ov-reizigers bij 'anders, namelijk...' invulden dat ze het openbaar vervoer niet gebruiken en hier dus geen antwoord op willen of kunnen geven. Hierdoor kunnen de percentages bij niet-reizigers in de overige categorieën lager uitvallen dan ze in werkelijkheid zijn.

Maatregelen die ervoor zorgen dat reizigers zich veiliger voelen in het ov



Figuur 4.3

4.3 Veiligheid en de niet ov-reiziger

Niet-ov-reizigers lijken per definitie al een negatiever beeld van de veiligheid in het ov te hebben zonder daadwerkelijke ervaring. Het verbeteren van veiligheid in het ov zal hoogstwaarschijnlijk niets aan hun huidige manier van reizen veranderen. Bij deze groep past een andere beleidsopgave: mensen die onbekend zijn met het ov of er geen gebruik maken, moeten eerst overtuigd worden van de bredere meerwaarde van het ov. Er moet dus niet alleen aandacht aan veiligheid worden geschonken, maar ook aan andere aspecten om het ov aantrekkelijker te maken. Om te achterhalen welke aspecten dat zijn en hoe die bredere meerwaarde van openbaar vervoer overgebracht kan worden, kan een vervolgonderzoek naar gestart worden.

5 CONCLUSIE

Provincie Zuid-Holland wil meer sturingsinformatie krijgen over het gedrag van (potentiële) reizigers die nu nog geen gebruik maken van het openbaar vervoer. Welke rol speelt sociale veiligheid bij hun keuze om niet van het ov gebruik te maken? Over de wensen van reizigers die (nog) geen gebruik maken van het ov, is beperkt informatie beschikbaar.

In dit onderzoek is onderzocht in welke mate sociale veiligheid de keuze om wel of niet met het openbaar vervoer te reizen beïnvloed. Op basis van de theorie van de ov-klantwensenpiramide is de verwachting dat sociale veiligheid een van de belangrijkste redenen is. Deze aanname is getoetst, waarbij we onderzochten of er verschillen zijn tussen niet-ov-reizigers, incidentele ov-reizigers en frequente ov-reizigers.

Algemeen gevoel van veiligheid is gelijk tussen de groepen

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat de algemene perceptie van veiligheid gelijkwaardig is tussen de verschillende groepen. Kijkend naar sociale veiligheidsperceptie specifiek in en rond het openbaar vervoer is te zien dat er wel verschillen zijn tussen de frequente, incidentele en niet-ov-reizigers. De veiligheid in verschillende ov-modaliteiten en op verschillende momenten worden het meest positief beoordeeld door frequente ov-reizigers, gevolgd door incidentele ov-reizigers. Niet-ov-reizigers geven hier gemiddeld de laagste veiligheidsbeoordeling. De conclusie hierbij is dat hoe minder gebruik reizigers van het ov maken, hoe minder veilig zij zich in en om het ov voelen. Dit is opvallend, gezien de beperkte (recente) ervaringen met het ov. Het is aannemelijk dat hun beeld op de veiligheid in het openbaar vervoer wordt beïnvloed door externe factoren, zoals het nieuws.

Verbeteren van sociale veiligheid helpt niet ieder type reiziger

Zorgt het volledig inzetten op sociale veiligheid voor een toename van reizen onder de verschillende doelgroepen? Het blijkt dat reizigers die al frequent gebruik maken van het ov eerder welwillend zijn om het ov nog vaker te gebruiken wanneer veiligheid gegarandeerd zou zijn. Ook een deel van de incidentele reizigers zal in dat geval vaker met het openbaar vervoer reizen. Dit betreft wel een beperkter aandeel dan bij de frequente ov-reizigers. Onder de niet-ov-reizigers gaf slechts een heel klein deel aan vaker te reizen wanneer sociale veiligheid gegarandeerd zou zijn. Het verbeteren

van sociale veiligheid om het gebruik van ov te stimuleren helpt dus niet voor ieder type reiziger. Onder huidige niet-ov-reizigers ligt er waarschijnlijk een andere reden ten grondslag aan het niet kiezen voor het openbaar vervoer dan sociale veiligheid.

Veiligheid in de klantwensenpiramide is niet voor alle reizigers een belangrijke pijler

Dit onderzoek toont aan dat veiligheid in de klantwensenpiramide een belangrijke pijler is voor reizigers die frequent van het ov gebruikmaken. Een deel van hen geeft aan dat het meespeelt in hun keuze. Bovendien zegt bijna de helft waarschijnlijk vaker van het ov-gebruik te maken als veiligheid ten allen tijden gegarandeerd is. Een deel van de incidentele reizigers geeft ook aan vaker van het ov gebruik te willen maken, waar de theorie uit de klantwensenpiramide ook in bepaalde mate toepasbaar is. Voor niet-ov-reizigers lijkt dit niet het geval. Zij hebben een negatiever beeld over de veiligheid in het ov, terwijl ze er zelf niet of nauwelijks gebruik van maken. Het garanderen van veiligheid resulteert onder deze groep dan ook in een zeer beperkte toename van reizen met het openbaar vervoer. Om te achterhalen waardoor zij vaker het ov zouden gebruiken, is vervolgonderzoek nodig. Hierbij is het van belang om ook te kijken naar aspecten als aanbod, betaalbaarheid, comfort en de wijze waarop het imago kan worden verbeterd.

Blinde vlekken van beleid: gender en discriminatie

Tenslotte geeft het onderzoek ook inzicht in de blinde vlekken van het beleid. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar gender in de onderzoeken naar veiligheid in het OV. In de OV Klantenbarometer worden hierover ook geen vragen meer gesteld, terwijl dit in het verleden wel onderzocht werd. Toch blijkt uit ons onderzoek dat er wel degelijk verschillen zijn in gender; vrouwen voelen zich namelijk in veel situaties in en rondom het ov onveilig dan mannen. Ook op het gebied van discriminatie is nog weinig onderzoek gedaan. Het blijkt dat dit wel degelijk van invloed is op het gevoel van veiligheid. Een belangrijk feit met het oog op het maken van beleid.

Een vervolgstap is om aan de hand van een breder opgezet te onderzoeken welke aspecten van invloed zijn op het beïnvloeden van niet-reizigers. Hierbij kan dieper worden ingezoomd op de persoonskenmerken van reizigers en op aspecten als aanbod, betaalbaarheid en comfort. Op basis van de uitkomsten van een dergelijk groter onderzoek kan dan geconcludeerd worden of het mogelijk is om een klantwensenpiramide te ontwikkelen die beter toepasbaar is voor de niet-ov-reiziger (en de incidentele ov-reiziger). Zo krijgen beleidsmakers meer inzicht in de manieren waarop reizigers die nog geen of weinig gebruik maken van het openbaar vervoer kunnen worden beïnvloed.

6 BRONNENLIJST

CBS (2020): Verkeersmobiliteit van 55-plussers. 2018/2019; Hoe verplaatsten 55-plussers zich en hoe waarden ze hun mobiliteit?

CBS (2021): Hoe veilig voelen mannen en vrouwen zich?

CROW: De klantwensenpiramide; het instrument om klantgericht te werken

The decision lab: negativity bias, via <https://the-decisionlab.com/biases/negativity-bias>

Hamelink, E. (2007, september). Overlastgevende jeugdgroepen in de trein en op het station, oorzaken en achtergronden.

Semati, F., & Ghahremanpouri, H. (2020, December). Fear of the Unknown in Urban Atmospheres. In Proceedings of the 4th International Congress on Ambiances, Alloaesthesia: Senses, Inventions, Worlds (Vol. 1, pp. pp-360). Réseau International Ambiances.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1973). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive psychology*, 5(2), 207-232.

Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

Methoden

Voor het onderzoek is een enquête opgesteld waarin respondenten vragen kregen over veiligheid en de manier waarop zij reisden. Zo is hun veiligheidsgevoel bevestigd, zowel in- en om het ov, als in het algemeen op diverse locaties en situaties. Ook is gevraagd wat voor invloed veiligheid heeft op de vervoerkeuze, en hoe veiligheid verbeterd kan worden in het openbaar vervoer. De doelgroep van het onderzoek is mensen die niet of nauwelijks gebruiken van het openbaar vervoer (maximaal één keer per jaar). Hiernaast is gebruik gemaakt van twee controlegroepen: incidentele (1 tot 36 keer per jaar ov gebruik) en frequente ov-reizigers (minimaal 1 dag per week).

Respondenten zijn geworven via Panelclix en Flitsmeister. Bij laatstgenoemde kregen automobilisten een verzoek om mee te doen aan een onderzoek bij het passeren van bepaalde trajecten. Dit gebeurde op een veilige manier/locatie, bij stilstand.

Algemene statistieken

Er is een valide respons van 1044 opgehaald. Hiervan maakt 403 uit van de beoogde doelgroep, de niet-ov-reizigers. Zij maakten minder dan één keer per jaar gebruik van het openbaar vervoer. De tweede groep, de incidentele ov-reizigers omvat een respons van 447. De laatste groep, de frequente ov-reizigers bestaat uit 194 respondenten.

Geslacht is nagenoeg evenredig verdeeld. Zo heeft 49% van de respondenten aangegeven vrouw te zijn en 51% is man. Het onderzoek is uitgezet vanuit de provincie Zuid-Holland. De doelgroep omvatte reizigers uit de provincie Zuid-Holland, of reizigers uit aangrenzende provincies die frequent in Zuid-Holland reizen. Ongeveer 80% van de reizigers komt uit de eigen provincie.

Uit de respons blijkt een grote representatie van werkenden te zijn (figuur 6.1). Variërend tussen de 60 en 73% afhankelijk van de onderscheiden groep. Verder is een relatief groot verschil te zien bij het percentage scholieren/studenten. Zo is 12% van de frequente ov-reizigers student of scholier, 2% van de incidentele reizigers student of scholier en 0% onder de niet-ov-reizigers. Onder de gepensioneerden is een andere verdeling te zien. Een kwart van de respondenten uit de niet-ov-reizigersgroep is gepensioniseerd, terwijl dit bij incidentele ov-reizigers gaat om 16% van de respondenten en bij de ov-reizigers om 7%.

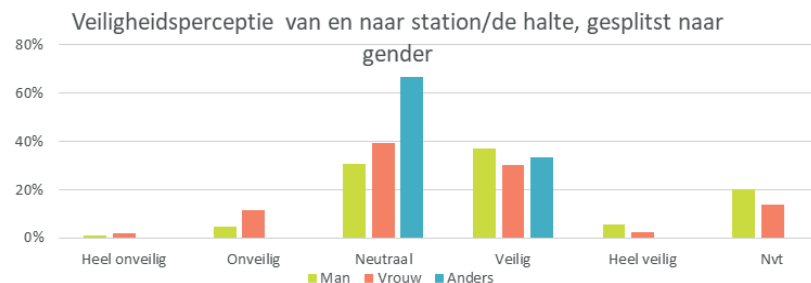


Figuur 6.1

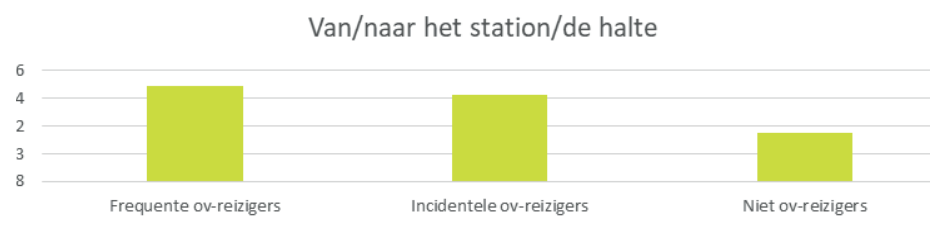
De verhoudingen in figuur 6.1 is te koppelen aan tabel 6.1, waar de gemiddelde leeftijd van de respondenten in staat beschrijven. Er is een verschil tussen de gemiddelde leeftijd van de verschillende groepen reizigers. De leeftijd van de niet-ov-reizigers ligt met 55,4 het hoogst, daarna volgen de incidentele ov-reizigers en de frequente ov-reizigers zijn met een gemiddelde leeftijd van 41,6 jaar het jongst. Gezien de occupaties in figuur 6.1 lijken de cijfers uit tabel 6.1 passend. De jongere groep heeft meer scholieren/studenten en de oudere doelgroep omvat een groter aandeel gepensioneerden. Deze cijfers zijn vergeleken met het ODiN onderzoek en daaruit hebben we geconcludeerd dat er geen noodzaak is om weging toe te passen⁹.

Ferquente ov-reizigers	41,6
Incidentele ov-reizigers	49,2
Niet ov-reizigers	55,4
Total	50,2

Tabel 6.1



Figuur 6.2



Figuur 6.3

⁹ CBS (2020): Verkeersmobiliteit van 55-plussers. 2018/2019; Hoe verplaatsten 55-plussers zich en hoe waarden ze hun mobiliteit?