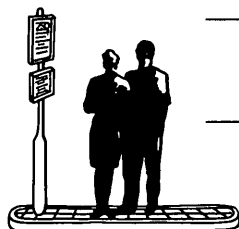


EINDEVALUATIE VIC-PROJECT



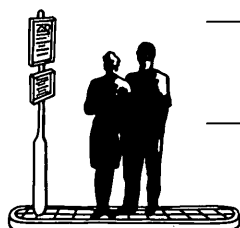
VEILIGHEID

INFORMATIE

CONTROLE

IN HET OPENBAAR VERVOER

M E I 1 9 8 7



VEILIGHEID

INFORMATIE

CONTROLE

IN HET OPENBAAR VERVOER

H.G. van Andel
M. Hoekert-van der Wind
C.A. de Jongh

Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Ministerie van Justitie
Gemeentevervoerbedrijf Amsterdam
Rotterdamse Elektrische Tram
N.V. Gemengd Bedrijf Haagsche Tramweg Maatschappij
N.V. Streekvervoer Westnederland

INHOUDSOPGAVE

	Algemene samenvatting	5
1	Inleiding	8
2	Invulling van de VIC-maatregelen	10
2.1	Gesloten instapregime op de bus	10
2.2	Invulling van de VIC-maatregelen	10
2.2.1	Gemeentevervoerbedrijf Amsterdam	10
2.2.2	Rotterdamse Elektrische Tram	11
2.2.3	Haagsche Tramweg-Maatschappij	12
2.2.4	Westnederland	13
2.2.5	Samenvatting beschrijving VIC-project	13
3	Opzet van het onderzoek	14
3.1	Themagroep Zwart- en grijsrijden	14
3.2	Themagroep Vandalisme	15
3.3	Themagroep Beleving	16
4	Onderzoeksresultaten	17
4.1	Kaartcontrole	17
4.1.1	Zwart- en grijsrijdersonderzoek	17
4.1.2	Belevingsonderzoek	20
4.1.3	Conclusie kaartcontrole	22
4.2	Veiligheid	22
4.2.1	Conclusie veiligheid	24
4.3	Vandalisme	24
4.3.1	Schade-herstelkosten	24
4.3.2	Specifieke projecten	25
4.3.3	Oordeel van deskundigen	27
4.3.4	Oordeel van passagiers, personeel en VIC's	27
4.3.5	Conclusie vandalisme	28
4.4	Informatie	28
4.4.1	Conclusie informatie	29
5	Betekenis van de VIC-maatregelen	30
5.1	Passagiers	30
5.2	Personeel	30
5.3	VIC's	33
5.4	Organisatie	34
6	Evaluatie	35
6.1	Bevoegdheden en inzet	35
6.2	Financiële kosten en baten	37
6.2.1	VIC-project	37
6.2.2	Gesloten instapregime op de bus	38
6.3	Maatschappelijke baten	39
7	Aanbevelingen	40
	Bijlage I: Namenlijst van betrokkenen	41
	Bijlage II: Rapporten	42
	Bijlage III: Gegevens over de vervoerbedrijven	43
	Bijlage IV: Zwart- en grijsrijdersonderzoek	44
	Bijlage V: Reizigersonderzoek	46

SAMENVATTING

In het kader van de in 1984 door de Minister van Verkeer en Waterstaat aan de Tweede Kamer aangeboden beleidsnota „Veiligheid, Informatie en Controle in het stad- en streekvervoer” werd aan het eind van dat jaar een aantal maatregelen voor het openbaar vervoer getroffen.

De belangrijkste daarvan is het besluit tot de aanstelling, vooralsnog voor een periode van drie jaar, van maximaal 1.350 functionarissen voor Veiligheid, Informatie en Controle (VIC's) bij tram, metro en gelede bus. Een andere maatregel is de kaartafhandeling door de chauffeur op de standaardbus; de herinvoering van het gesloten instapregime.

Vier openbaar vervoerbedrijven, het GVB Amsterdam, de RET Rotterdam, de HTM Den Haag en Westnederland, nemen deel aan de proef.

OPZET

Doel van deze maatregelen is te komen tot een terugdringen van het zwart-en grijsrijden, het doen afnemen van het vandalisme en het verbeteren van de veiligheid en informatievoorziening aan passagiers.

Bij de start van het VIC-project werd besloten bovengenoemde maatregelen binnen de drie jaar te evalueren. De evaluatie ligt in handen van de Begeleidingscommissie van het VIC-project (de BEVIC). In deze commissie zitten vertegenwoordigers van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, het Ministerie van Justitie (Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum) en de deelnemende vervoerbedrijven GVB, RET, HTM en Westnederland. Na onderzoek brachten de themagroepen afzonderlijk verslag uit (zie bijlage II). Op basis van deze studies werd dit evaluatierapport samengesteld, welke uitmond in een aantal conclusies alsook aanbevelingen aan de Minister van Verkeer en Waterstaat.

RESULTATEN

De belangrijkste resultaten zijn in het kort:

- Het percentage zwart- en grijsrijders is sterk gedaald;
- De kostenstijging veroorzaakt door vandalisme neemt af;
- De veiligheid in het openbaar vervoer is toegenomen;
- Kwaliteit en imago van het openbaar vervoer is verbeterd;
- Er zijn 1.100 nieuwe banen van 32 uur geschapen en
- Het VIC-project heeft een bijdrage geleverd aan de integratie van vrouwen en etnische minderheden in het arbeidsproces.

AANBEVELINGEN

Op grond van de uitgesproken positieve ervaringen van de afgelopen jaren verdient het aanbeveling de VIC-taken een structureel karakter te geven.

Daarbij doet de BEVIC de volgende aanbevelingen:

- Toekenning van beperkte opsporingsbevoegdheid;
- Een meer gerichte inzet op plaatsen waar toezicht, controle en informatie noodzakelijk is;
- Een onderzoek naar de verbetering van de inzet in avonduren en weekeinde;
- Integratie van de VIC-taken in de bedrijfsvoering.

Gezien de positieve resultaten met het gesloten instapregime op de bus, beveelt de BEVIC aan deze maatregel te continueren.

TOELICHTING

De vervoerbedrijven waren vrij in de wijze waarop men aan het project gestalte gaf. Er zijn verschillen in de wijze van selectie, opleiding, bevoegdheden en wijze van inzet. Zo werken de VIC's in Den Haag wagengebonden zonder bevoegdheden, terwijl de collega's in Amsterdam en Rotterdam steekproefgewijs met opsporingsbevoegdheid werken. Tijdens het project is er regelmatig overleg tussen de vervoerbedrijven onderling geweest om zoveel mogelijk elkaars ervaringen te benutten.

VIC-PROJECT

Zwartrijden

De aanwezigheid van de VIC's op tram, gelede bus en metro doet het aantal grijs- en zwartrijders enorm afnemen. Enkele getalsmatige voorbeelden op de werkdagen: op de Amsterdamse metro daalde dit van ca. 24% naar ca. 7% en bij de Haagse tram van ca. 14% naar ca. 10%. Bij de Rotterdamse metro nam het aantal clandestiene gebruikers met een derde af tot ca. 3%.

De zwartrijder weet precies of de VIC al dan niet bevoegd is en stemt daar het gedrag op af. Regelmatige gebruikers van het openbaar vervoer realiseren zich snel dat de VIC's voornamelijk op werkdagen en overdag controleren. In de praktijk blijkt een steekproefgewijze inzet, vanwege het verrassingseffect, effectiever te zijn bij het tegengaan van het zwartrijden dan een wagengebonden inzet. Ook is gebleken dat een beperkte opsporingsbevoegdheid noodzakelijk is voor een effectieve controle.

De harde kern van de zwartrijders bestaat nu grotendeels uit jonge, frequente gebruikers van het openbaar vervoer.

Bij alle bedrijven waar VIC's actief zijn, heeft de reiziger gemerkt dat er vaker wordt gecontroleerd. Dit leidde over de gehele lijn tot een significante toename van de tevredenheid van de reizigers op dit punt. Zij zijn blij dat er wordt gecontroleerd, de lage leeftijd van de VIC's vormt daarbij geen probleem.

Vandalisme

Er valt geen duidelijke (financiële) uitspraak te doen over de effecten van de inzet van VIC's op het vandalisme. Het vandalisme vertoont een sterk wisselend beeld. Seizoensinvloeden, modeverschijnselen en allerlei anti-vandalisme-acties van de vervoerbedrijven zelf en van de gemeenten spelen een rol bij het soort en de omvang van vandalisme. Wel kan men stellen dat de inzet van VIC's een halt heeft toegevoegd aan de jarenlange toename van het vandalisme. Op zijn minst is er sprake van een stabilisatie of zelfs van een lichte daling.

Veiligheid

De reizigers hechten, zo blijkt, meer belang aan de V van veiligheid dan aan de I van informatie of de C van controle. Met de komst van de VIC's constateert een derde van de passagiers een verandering ten goede.

Minder mensen zien dat iemand lastig wordt gevallen of worden zelf het slachtoffer. Vooral waar VIC's gedurende langere tijd aanwezig zijn, is de verbetering opmerkelijk. De verbeterde veiligheid heeft ertoe geleid dat reizigers minder vaak het openbaar vervoer mijden.

Informatie

Wanneer de reiziger wordt gevraagd naar de mate waarin informatie voor hem belangrijk is, dan scoort dit aspect relatief laag. De aanwezigheid van extra personeel wordt gewaardeerd. Men maakt hier gebruik van door meer informatie te vragen. VIC's lijken voornamelijk een aanvullende informatieve functie te hebben. Het feit dat de VIC's een controlerende taak hebben, vormt geen belemmering om aan hen informatie te vragen.

Imago

De reiziger sraat positief tegenover het openbaar vervoer. Het grootste gedeelte van de reizigers heeft één of meer veranderingen gemerkt op het gebied van veiligheid, informatie of controle. Deze wijzigingen kunnen aan de komst van VIC's worden toegeschreven. Aspecten die tot voor kort onvoldoende scoorden, waaronder kaartcontrole, worden nu als voldoende beoordeeld. De door de reiziger opgemerkte veranderingen hebben geleid tot een belangrijke imago-verbetering van het openbaar vervoer.

Personeel

Voor het personeel van de deelnemende bedrijven betekent de komst van de VIC, afhankelijk van de mate waarin men met hen moet samenwerken, een verandering van de werkomstandigheden. In Amsterdam en Den Haag werd een ondersteuningsteam, veelal bestaande uit reguliere kaartcontroleurs, opgericht om de VIC's en overig personeel bij eventuele moeilijkheden te assisteren. Een groot deel van het personeel meent dat dankzij de VIC's het aantal zwartrijders en het vandalisme is verminderd en de informatievoorziening is verbeterd.

De agressie tegen de trambestuurders is niet toe- of afgenomen. De positieve houding van het personeel ten opzichte van de VIC's werkt vermoedelijk door naar het publiek zodat van een verbeterd gastheerschap sprake is.

Oordeel VIC's

De VIC's hebben een positief beeld van het project. Zij vinden hun werk succesvol, de samenwerking en begeleiding vanuit de bedrijven goed. De VIC's hebben het gevoel dat zij er in zijn geslaagd zich een duidelijke positie bij de passagiers te verwerven. Meer tijd en aandacht zal, zo vinden zij, moeten worden besteed aan de veiligheidstaak. VIC's zijn van mening dat hen de mogelijkheid moet worden gegeven vandalen, agressieve of rokende passagiers te bekeuren. Ook vinden zij dat voor een effectieve kaartcontrole opsporingsbevoegdheid noodzakelijk is.

Opmerkelijk is dat slechts een kwart van de VIC's het als een probleem ervaart dat het werk het risico van fysieke agressie met zich meebrengt.

Het grootste probleem vinden de VIC's het ontbreken van een vaste aanstelling en de onzekerheid over de toekomst. Zij pleiten sterk voor voortzetting van het project. En niet uitsluitend uit eigen belang! Want zoals een van hen verwoordt: „Als het is afgelopen zijn we weer even ver als toen we begonnen. Iedereen gaat weer zwartrijden en wij blijven met de gebakken peren zitten, want we zijn weer werkloos.”

GESLOTEN INSTAPREGIME

Door de invoering van het gesloten instapregime op de standaardbussen is het aantal zwartrijders in alle drie de steden drastisch afgenomen. Steekproefgewijze controle blijft nodig om zone- en tijdoverschrijdingen tegen te gaan.

Het contact van de chauffeur met de reizigers is verbeterd. Hij krijgt vaker vragen te beantwoorden. Passagiers geven blijk de controle op prijs te stellen. Het gezag van de chauffeur is toegenomen, het vandalisme is gedaald. De buschauffeur vindt wel dat zijn werk tegenwoordig zwaarder is, maar tegelijkertijd heeft hij er meer plezier in.

Als nadeel van het gesloten instapregime gelden de langere stops bij haltes, waardoor het tijdschema uitloopt.

KOSTEN EN BATEN

De kosten van het VIC-project worden voor een derde deel gedekt door de hogere vervoeropbrengsten en besparingen als gevolg van het afgenomen vandalisme. Dit komt nagenoeg overeen met de kosten-baten verhouding die ten grondslag heeft gelegen bij de start van het VIC-project. Het gesloten instapregime is nagenoeg kostendekkend, met uitzondering van Rotterdam.

Een aantal positieve maatschappelijke ontwikkelingen, die rechtstreeks voortvloeien uit het project, vallen niet in geld uit te drukken. Daarbij valt te denken aan een verbeterd leefklimaat, een toename van de veiligheid en een verbetering van het imago van het openbaar vervoer.

Daarbij zorgt het VIC-project voor een forse bijdrage in de werkloosheidsbestrijding. De uiteindelijk elfhonderd nieuwe 32-uurs banen leveren een besparing van ca. 21 miljoen gulden per jaar op aan werkloosheidsuitkeringen.

Bewust wordt er bij de sollicitatieprocedure naar gestreefd, overeenkomstig het geldende overheidsbeleid, een hoog percentage vrouwen te contracteren. Ook veel jongeren behorende tot een etnische minderheid krijgen de mogelijkheid als VIC te beginnen.

Maatregelen ter voorkoming van diefstal, vandalisme, vernielingen e.d., verbeteren de kwaliteit van de samenleving. Het inzetten van VIC's heeft de kleine criminaliteit op tram, bus en metro sterk teruggedrongen.

Een mensvriendelijker openbaar vervoer is het gevolg. Dit is zeker van positieve invloed op zowel het functioneren van het openbaar vervoer als op de leefbaarheid van de steden.

INLEIDING

Op 5 december 1984 bood de Minister van Verkeer en Waterstaat aan de Tweede Kamer de nota „Veiligheid, Informatie en Controle in het stads- en streekvervoer” aan. In deze nota (5 december 1984: 17833, no. 8) werd een aantal maatregelen ter bestrijding en voorkoming van zwart- en grijsrijden, vandalisme en agressie in het stads- en streekvervoer en ter verbetering van informatie en dienstbetoon aan de reizigers aangekondigd, te weten:

- De aanstelling van 1350 nieuwe functionarissen, kortweg VIC's genoemd (wat staat voor Veiligheid, Informatie en Controle). Deze zullen voorlopig voor een periode van 3 jaar met een werkweek van 32 uur worden ingezet op metrotreinen, metrostations, trams en gelede autobussen in stads- en streekvervoer. Amsterdam werd in staat gesteld om 580 VIC's aan te trekken, Rotterdam 400, Den Haag 295 en het streekvervoer 50. De 25 resterende banen konden in de sfeer van de overhead worden gecreëerd.
- De herinvoering van het gesloten instapregime bij de standaardbus, waarbij de afhandeling van de plaatsbewijzen door de chauffeur plaatsvindt.
- Een aantal ondersteunende maatregelen zoals een verhoogde ritprijs voor zwartrijders, de afschaffing van het toonrecht voor abonneementhouders en de verplichting tot legitimatie bij de aanschaf van een stamkaart.

De kosten van de inzet van VIC's zijn in 1984 geraamd op ca. 49 miljoen gulden per jaar. In dit bedrag is rekening gehouden met een opslag van 8% ter bestrijding van de overheadkosten. De hoogte van de kosten is bepaald op basis van de integrale salarisbedragen die corresponderen met een functie van 32 uur met een nadruk op normale werktijden. Bij de financiering is uitgegaan van een bruto-berekeningsmethodiek. Eén en ander houdt in dat in de berekeningen niet de mogelijke besparingen in de sfeer van sociale uitkeringen betrokken zijn.

Gegeven het belang dat het kabinet hecht aan de bestrijding van de kleine criminaliteit in het openbaar vervoer, alsmede aan het zetten van concrete stappen ter vermindering van de jeugdwerkloosheid, is besloten tot een extra bijdrage van 33 miljoen gulden op jaarbasis voor een periode van drie jaar. Hierbij is rekening gehouden met 13 miljoen gulden aan meeropbrengsten van plaatsbewijzen en vermindering van de vandalismekosten voor de bedrijven gezamenlijk van 3 miljoen gulden per jaar.

De nota „Veiligheid, Informatie en Controle in het stads- en streekvervoer” was een verdere uitwerking van de in december 1983 aan de Tweede Kamer aangeboden nota „Controle Openbaar Vervoer”, waarin een aanpak werd voorgesteld, die de openbaar vervoerbedrijven in staat zou stellen het zwart- en grijsrijden structureel te bestrijden, en een reactie op de motie Castricum (7 december 1983; UCV36), waarin gepleit werd voor de terugkeer van de conducteur in het openbaar vervoer.

Enige maanden eerder – in september 1983 – was de Commissie kleine criminaliteit onder voorzitterschap van de heer H.J. Roethof door de Minister van Justitie geïnstalleerd. Deze installatie vond plaats in het kader van de in het regeerakkoord van het eerste kabinet Lubbers uitgesproken zorg, dat eenvoudige verkeersovertredingen, kleine vernielingen en ander op zichzelf licht vandalisme, door het massaal optreden ervan, de veiligheid op straat bedreigen. Bij de installatie wees de Minister van Justitie op een tweetal belangrijke elementen, namelijk dat de kleine criminaliteit het leefklimaat in de Nederlandse samenleving negatief beïnvloedt en dat de kleine criminaliteit te veel beslag legt op politie en rechterlijke macht. De taak van de commissie was om de Minister van Justitie en andere betrokken ministers van advies te dienen over mogelijke verbeteringen bij de voorkoming en bestrijding van kleine criminaliteit.

Hiertoe diende de commissie vooral:

- a) de onderscheiden vormen van kleine criminaliteit en de huidige aanpak bij de voorkoming en bestrijding daarvan te analyseren;
- b) aan te geven in hoeverre de huidige aanpak bij de voorkoming en bestrijding van kleine criminaliteit te kort schiet;
- c) wegen aan te geven die tot een verbeterde aanpak kunnen leiden.

In dezelfde periode dat de Minister van Verkeer en Waterstaat de nota „Veiligheid, Informatie en Controle in het stads- en streekvervoer” aan de Tweede Kamer aanbood, bracht de commissie haar interimrapport uit. Hierin bepleit de commissie de kleine criminaliteit te bestrijden door de sociale controle binnen de samenleving te versterken. De commissie denkt dit te bereiken door onder andere het weer aanstellen van functionarissen (in plaats van automaten) die toezicht houden in onpersoonlijke situaties. Voor wat het

openbaar vervoer betreft heeft de Commissie kleine criminaliteit de volgende aanbeveling gedaan: „Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat dient structureel gelden vrij te maken voor de uitbreiding van het functionele toezicht in het openbaar vervoer. In overleg met de vakorganisaties dienen normen te worden ontwikkeld voor een uit het oogpunt van de criminaliteitspreventie aanvaardbaar niveau van functioneel toezicht binnen de verschillende vormen van openbaar vervoer” (aanbeveling 2). De aanstelling van de VIC's en de herinvoering van het gesloten instapregime op de bus zijn maatregelen die in dit kader pasten.

De VIC's zijn inmiddels werkzaam in Amsterdam op de tram, metro(stations) en gelede bus, in Rotterdam op de tram, metro(stations) en bus, in Den Haag op de tram en in het streekvervoer op de sneltram Utrecht-Nieuwegein en op de gelede bus Krimpen aan de IJssel-Rotterdam en Capelle aan de IJssel-Rotterdam. Kaartafhandeling door de chauffeur is in de loop van 1985 en begin 1986 weer op de standaardbussen in het stadsvervoer ingevoerd.

In dit evaluatierapport wordt nagegaan in hoeverre door de aanstelling van de VIC's en de herinvoering van het gesloten instapregime het zwart- en grijsrijden is verminderd en als gevolg daarvan de vervoer-opbrengsten zijn toegenomen, in hoeverre het vandalisme in voertuigen, aan haltes en in stations is afgenomen en in hoeverre de informatievoorziening aan de reiziger is verbeterd en het gevoel van veiligheid bij de reizigers en het personeel is toegenomen. Daartoe zijn diverse onderzoeken verricht. Omdat de inzet van VIC's in elk van de drie gemeenten verschillend is, wordt in deze evaluatie hier ook aandacht aan besteed. Het is de bedoeling dat de resultaten van de onderzoeken zullen leiden tot conclusies met betrekking tot de verdere voortgang van het VIC-project, na de experimentele periode van drie jaar.

Als onderdeel van de bestuurlijke afspraken tussen de minister en de gemeentebesturen is een begeleidingsgroep gevormd voor de evaluatie. In deze begeleidingsgroep zijn vertegenwoordigd het Directoraat-Generaal van het Verkeer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, de openbaar vervoerbedrijven van Amsterdam (GVB), Rotterdam (RET), Den Haag (HTM) en het streekvervoerbedrijf Westnederland (Wn) en het WODC van het Ministerie van Justitie. De betrokkenheid van het Ministerie van Justitie vindt zijn grond in het beleidsplan „Samenleving en Criminaliteit” in welk plan financiële middelen voorzien zijn voor de aanpak van kleine criminaliteit. Dit beleidsplan bouwt in grote lijnen voort op de aanbevelingen van de Commissie kleine criminaliteit.

Voor het uitvoeren van de onderzoeken zijn bij de aanvang van het VIC-project drie themagroepen geformeerd, te weten: Zwart- en grijsrijden, Vandalisme en Beleving. Dit evaluatierapport is opgebouwd uit de onderzoeksresultaten van deze themagroepen (zie bijlage II).

De indeling van het rapport is als volgt: hoofdstuk 2 behandelt de wijze waarop de vervoerbedrijven vorm aan het VIC-project hebben gegeven. Hoofdstuk 3 geeft een uiteenzetting van de wijze waarop de verschillende onderzoeken zijn opgezet, terwijl in hoofdstuk 4 de onderzoeksresultaten zelf aan de orde komen. Hoofdstuk 5 schetst de betekenis van de VIC-maatregelen voor de betrokkenen: passagiers, personeel en VIC's. In dat gedeelte wordt ook beschreven wat de gevolgen zijn geweest voor de organisatie van de vervoerbedrijven. De evaluatie van het VIC-project komt in hoofdstuk 6 aan de orde. Hierin worden behandeld: de effecten van de verschillende inzetwijzen van VIC's, de financiële kosten en baten en de maatschappelijke betekenis van het VIC-project. Tot slot worden in hoofdstuk 7 enkele aanbevelingen gedaan.

— INVULLING VAN DE VIC-MAATREGELLEN —

In dit hoofdstuk worden zowel de invoering van het gesloten instapregime als de invulling van het VIC-project per bedrijf beschreven.

2.1

GESLOTEN INSTAPREGIME OP DE BUS

Tot de jaren zeventig moest de buschauffeur voor de kaartafhandeling (verkoop, ontwaarding en controle) zorg dragen. Om regelmaat en snelheid te verbeteren werd vanaf 1970 in het openbaar vervoer de stempelautomaat ingevoerd. De verantwoordelijkheid voor het reizen met een geldig plaatsbewijs verschoof van de chauffeur naar de reiziger.

Het directe contact tussen de chauffeur en de reizigers werd minder. Het percentage zwart- en grijsrijders bij de bus nam sindsdien toe. Na een succesvolle proef bij het Gemeente Vervoerbedrijf Utrecht met de herinvoering van de kaartafhandeling door de buschauffeur is dit „gesloten instapregime” ook bij alle andere vervoerbedrijven weer ingevoerd. Sindsdien stapt elke passagier weer in langs de chauffeur en wordt daar gecontroleerd c.q. van een geldig plaatsbewijs voorzien, en zijn de stempelautomaten uit de standaardbussen buiten werking gesteld of verwijderd. Alleen bij de gelede bussen, waar de reizigers door meer deuren kunnen instappen, is dat niet gebeurd. Ondermeer ter controle van het zwart- en grijsrijden worden op deze bussen VIC's ingezet.

In Amsterdam is het gesloten instapregime op 1 maart 1985 volledig ingevoerd, gevolgd door Den Haag op 6 oktober 1985, terwijl Rotterdam hier op 6 januari 1986 toe overging.

2.2

BESCHRIJVING VIC-PROJECT PER BEDRIJF

In het najaar van 1984 kregen vier openbaar vervoerbedrijven toestemming om extra personeel aan te stellen. De nieuw aan te stellen functionarissen moesten zich vooral bezig houden met Veiligheid, Informatie en Controle (VIC). De bedrijven konden de projecten op een eigen manier invullen. Vanaf het begin is er intensief contact geweest tussen de bedrijven, teneinde het project zo goed mogelijk te doen verlopen. In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de VIC-projecten bij het Gemeentevervoerbedrijf Amsterdam (GVB), de Rotterdamse Elektrische Tram (RET), de N.V. Gemengd Bedrijf Haagsche Tramweg-Maatschappij (HTM) en bij de N.V. Streekvervoer Westnederland (Wn) beschreven. Onderwerpen die in dit hoofdstuk aan de orde komen zijn:

- het beschikbare budget en aantallen VIC's;
- personele aspecten zoals kenmerken, instroom, opleiding en doorstroom;
- wijze van inzet, accenten VIC en bevoegdheden.

De wijze van inzet en het beleid ten aanzien van de doorstroming zijn bepalend voor de wervingseisen, de opleiding, de bevoegdheden en de organisatie. Al deze aspecten, gebaseerd op het beschikbare materiaal van 1 januari 1987, komen terug in de hoofdstukken 4, 5 en 6.

2.2.1

GEMEENTEVERVOERBEDRIJF AMSTERDAM

Het GVB kreeg in september 1984 de mogelijkheid om maximaal 580 VIC's aan te stellen. Het bedrijf kreeg voor een periode van drie jaar een budget van 21,8 miljoen gulden op jaarbasis. Door besparingen op vandalismekosten moest 1,2 miljoen gulden per jaar worden opgebracht.

De verwachte meeropbrengst van kaartverkoop bedroeg 5,5 miljoen gulden op jaarbasis. Enkele bedrijfsgegevens worden in bijlage III weergegeven.

PERSONELE ASPECTEN

In tegenstelling tot de RET en de HTM is men bij het GVB direct begonnen met het werven van de nieuwe functionarissen voor Veiligheid, Informatie en Controle. In Amsterdam zelf worden deze personen geen VIC's maar wagenbegeleiders genoemd.

In de periode december 1984 tot januari 1987 hebben ruim 8.000 kandidaten zich aangemeld. Van al deze

kandidaten werd uiteindelijk ongeveer 1 op de 10 aangenomen als VIC. Vanaf de aanvang van het project tot 1 januari 1987 zijn in totaal 762 VIC's in dienst gekomen.

Deze groep bestaat voor ruim een derde uit vrouwen. Ruim een kwart van de totale groep behoort tot een etnische minderheid. Het aandeel VIC's dat voorheen werkloos was ligt op 40 %. De opleiding van de VIC duurt ongeveer acht weken. Hiervan zijn de eerste vijf weken bestemd voor een theoretische opleiding. Hierna volgt een praktijkopleiding van twee tot drie weken. Na de opleidingsperiode wordt de VIC beëdigd en gaat hij/zij zelfstandig dienst doen. Zes maanden later volgt een aanvullende opleiding, bestaande uit een training in sociale vaardigheden en een anti-discriminatiecursus. Een aantal VIC's krijgt een rijopleiding voor tram of bus en kan worden ingezet als bestuurder (combifunctie).

De doorstroom van VIC's naar andere functies bij het GVB heeft tot gevolg gehad dat in de periode december 1984 tot en met december 1986 in totaal 134 VIC's bij het GVB in vaste dienst zijn aangesteld als rijdend personeel en 2 als administratief medewerker. In bovengenoemde periode is van 91 VIC's het contract niet verlengd.

WIJZE VAN INZET

De VIC's bij de tram werkten in het begin van het project zowel wagengebonden als volgens de steekproefgewijze methode. Wagengebonden inzet vond plaats op tramlijn 2. De VIC's werkten in groepjes van twee. Er werd gestreefd naar een bezetting van 25 % van de wagens gedurende de gehele exploitatietijd. Deze wijze van inzet werd echter als zeer belastend ervaren door de betrokken VIC's, zodat in augustus 1986 besloten werd deze werkwijze niet meer toe te passen.

De VIC's bij de metro zijn steeds steekproefgewijs ingezet. Daarnaast hebben de VIC's 1 maal per 10 dagen stationsdienst. Zij controleren of alle apparatuur goed functioneert en verkopen strippenkaarten.

De VIC's waren in principe bevoegd tot het schrijven van processen verbaal. Door de invoering van de nieuwe wet „Vervoersvoorwaarden Openbaar Vervoer” per 1 augustus 1986, verloren ca. 450 VIC's hun opsporingsbevoegdheid.

Pas vanaf februari 1987 konden ca. 200 VIC's opnieuw worden beëdigd. In de tussentijd is op allerlei manieren getracht de VIC's op een zinvolle manier in te zetten. Dit heeft gevolgen gehad voor de eigenlijke taakuitoefening van de VIC's en voor het management.

Bij problemen kunnen de VIC's een beroep doen op het ondersteuningsteam. Dit team is voor de ondersteuning van al het uitvoerend personeel opgericht.

2.2.2

ROTTERDAMSE ELEKTRISCHE TRAM

De RET kreeg de mogelijkheid om maximaal 400 VIC's in dienst te nemen.

Het bedrijf kreeg daarvoor een budget van ongeveer 15 miljoen gulden per jaar. Door besparingen op vandalismekosten moest 1,2 miljoen gulden per jaar worden opgeleverd. De verwachte meeropbrengst van kaartverkoop bedroeg 4,5 miljoen gulden op jaarbasis.

De RET heeft veel geleerd van de ervaringen die men heeft opgedaan met het werklozenproject „Vervoersassistenten” (VVA, okt. '83-nov '84).

Enkele conclusies uit de evaluatie van dit project waren:

- aandacht schenken aan de veiligheid in het openbaar vervoer;
- personeel moet bevoegd en gekwalificeerd zijn;
- de taak moet zinvol en volwaardig zijn;
- doorstroming moet mogelijk zijn;
- nieuw personeel integreren in bestaande organisatie.

Bij het opzetten van het VIC-project heeft men bij de RET met deze conclusies rekening gehouden.

PERSONELE ASPECTEN

Door de ervaringen met het VVA-project liggen de selectie-eisen voor de VIC's op hetzelfde niveau als de eisen voor het rijdend personeel.

Na de selectie volgt een opleiding tot VIC in de metro-sector. Pas daarna kan een opleiding tot kaartcontroleur worden gevolgd.

Er zijn door de RET ongeveer 5000 sollicitanten voor de VIC-functie gekeurd. Hiervan zijn er ruim 350 aangenomen (selectie ratio 1:14).

Van de in dienst getreden VIC's komt 8% uit etnische minderheden. Het aantal vrouwen ligt rond de 30%. Meer dan de helft van de in dienst getreden VIC's was voorheen werkloos.

De opleiding tot VIC in de metrosector valt uiteen in een theoretisch en praktisch gedeelte. Deze opleiding duurt 4 à 5 weken. De VIC's uit de metrosector die na 1 jaar doorstromen naar de sector kaartcontrole krijgen een aanvullende opleiding van ca. 3 maanden. Deze opleiding bestaat uit een theoretische opleiding gericht op strafrecht en wetkennis, een cursus mentale training en praktijkoefeningen kaartcontrole. Eind 1986 zijn 12 VIC's doorgestroomd naar zowel rij- als administratieve functies.

WIJZE VAN INZET

De VIC's bij de RET worden op twee verschillende manieren ingezet, als stationsbeambten bij de metro (SBA'ers) en als controlebeambten (CBA'ers).

De stationsbeambten werken samen in groepjes van twee tussen 07.00 uur en 23.00 uur in de halcabines van de metrostations. Ze geven daar informatie en verkopen strippenkaarten. Daarnaast pendelen de stationsbeambten tussen metrostations om toezicht te houden en zodoende het veiligheidsgevoel bij de reizigers te vergroten. Als stationsbeambten zijn ze ook verantwoordelijk voor het functioneren van liften, wissels, roltrappen e.d.

Op 1 januari 1987 waren er 189 VIC's als stationsbeambte werkzaam. De stationsbeambten beschikken niet over opsporingsbevoegdheden.

Bij de RET is een VIC-controlebeambte bij de sector kaartcontrole gelijk aan de kaartcontroleur. Beiden zijn bevoegd tot het schrijven van een proces verbaal. De VIC werkt echter maar 32 uur per week. Er wordt afwisselend gecontroleerd: repressief en preventief. Bij repressieve controle wordt in groepen van 6-8 personen in burger en uniform gewerkt; zwartrijders worden bekeurd. Bij preventieve controle wordt in groepjes van 2-3 personen in uniform gewerkt, waarbij de zwartrijder de kans krijgt om te vluchten. Op 1 januari 1987 waren er 186 VIC-controlebeambten en 95 reguliere kaartcontroleurs werkzaam.

Bij de RET is geen speciale ondersteuningsdienst opgericht. Indien de eigen bevoegdheden niet toereikend zijn, kan men bij problemen een beroep doen op de politie.

2.2.3

HAAGSCHE TRAMWEG-MAATSCHAPPIJ

De HTM kreeg de mogelijkheid om maximaal 295 VIC's aan te stellen. Zij kreeg daarvoor een budget van 11 miljoen gulden per jaar. Door besparingen op vandalismekosten moest 600.000 gulden worden opgeleverd. De verwachte meeropbrengst door extra kaartverkoop bedroeg 3 miljoen gulden per jaar.

PERSENELE ASPECTEN

Aangezien het VIC-project zich mede richtte op werkloze jongeren, waren de functie-eisen in eerste instantie redelijk laag. Er was geen beroepsopleiding vereist. Wel moest men de lagere school hebben doorlopen en bij voorkeur enige jaren vervolgonderwijs hebben genoten.

De selectie-eisen voor de VIC's lagen bij de HTM, in tegenstelling tot bij de RET en GVB, onder het niveau van het rijdend personeel.

Net als bij het GVB en de RET is bij de HTM de selectieratio zeer hoog. Slechts 1 op de 10 sollicitanten is uiteindelijk als VIC aangenomen. In oktober 1986 waren er 224 VIC's in dienst. Het aantal vrouwen bij deze groep bedroeg een derde. Ruim de helft van de VIC's was voorheen werkloos. Bijna een kwart van de groep behoorde tot een etnische minderheid. De opleidingen lagen op het niveau LBO en MBO. Opvallend is echter dat slechts een derde van de opleidingen is afgerond met een diploma. De gemiddelde leeftijd van de VIC's lag op 1 januari 1987 rond de 25 jaar.

Na een theoretische opleiding van een week krijgen de VIC's een praktijkopleiding van vier weken. Tevens krijgen ze een cursus sociale vorming, een EHBO-opleiding levensreddende handelingen en een cursus publieksbenadering.

De VIC's kunnen na een jaar goed functioneren solliciteren naar een andere functie binnen de HTM. Met name door de lage selectie-eisen bij het in dienst komen als VIC, slaagt slechts een op de vier VIC's voor de test voor het rijdend personeel.

WIJZE VAN INZET

De VIC's bij de HTM worden ingezet op de tram, werken in groepjes van twee en zijn in principe wagengebonden. De VIC's beschikken niet over een opsporingsbevoegdheid. De zwartrijder wordt door de VIC voor de keus gesteld of alsnog een plaatsbewijs te kopen of de tram te verlaten. Bij problemen moeten de VIC's via de bestuurder een beroep doen op het ondersteuningsteam. Dit team is in september 1986 bij de HTM opgezet. Verkeerschefs en controleurs verlenen assistentie indien een bestuurder een oproep hier toe doet via de Centrale Post.

De HTM heeft een aantal VIC's ingezet als publieksinformatant. Door gebruik te maken van mobiele informatieposten kan de HTM haar aanbod van informatie afstemmen op de vraag zoals bij de Strandrace, markten, koopavonden etc.

2.2.4

WESTNEDERLAND

Westnederland kreeg in september 1984 de mogelijkheid om maximaal 30 VIC's aan te stellen. Dit diende als experiment voor het streekvervoer. Bij Westnederland zijn VIC's ingezet op de sneltrams op de lijn Utrecht - Nieuwegein en op de gelede bussen tussen Krimpen aan de IJssel-Rotterdam en Capelle aan de IJssel-Rotterdam.

PERSENELE ASPECTEN

Bij Westnederland is de selectieratio voor VIC's ook 1 op de 10. Als selectie criterium is een opleiding op MAVO/LTS-C niveau gesteld. De VIC's zijn geworven uit werklozen van de leeftijdscategorie van 22 tot en met 33 jaar. Mede door de hoge selectieratio was pas na 9 maanden een groep VIC's in dienst die na een opleiding kon gaan functioneren.

WIJZE VAN INZET

Aanvankelijk opereerden de VIC's in groepjes onder leiding van een controleur. Thans werken zij zelfstandig in teamverband en doen dienst volgens een aangegeven rouleringspatroon. Zij werken niet wagengebonden, maar voeren hun werkzaamheden uit in de sneltram en de gelede bussen volgens de steekproefgewijze methode. De VIC's bij Westnederland zijn niet beëdigd.

Naast de taakdelen Veiligheid, Informatie en Controle worden de VIC's bij Westnederland ook op andere terreinen ingezet. Zij begeleiden bijzonder vervoer en doen dienst op de infopost te Nieuwegein.

2.2.5

SAMENVATTING BESCHRIJVING VIC-PROJECT

Onderstaand schema geeft in het kort weer de verschillende wijzen waarop de VIC's in de bedrijven zijn ingezet.

tabel 1: inzet van VIC's bij de bedrijven.

	kaart- controle	bediening	permanent toezicht	samenwerking
GVB tram	ja	ja	nee	trambestuurder
GVB gel. bus	ja	ja	nee	buschauffeur
GVB metro	ja	ja	nee	metrobestuurder
RET CBA 's	ja	ja	nee	kaartcontroleurs
RET SBA 's	nee	nee	op stations	metrobeambten
HTM tram	ja	nee	wagengebonden	trambestuurders
HTM infobus	nee	nee	nee	geen
Wn sneltram	ja	nee	nee	trambestuurders
Wn gel. bus	ja	nee	nee	buschauffeurs

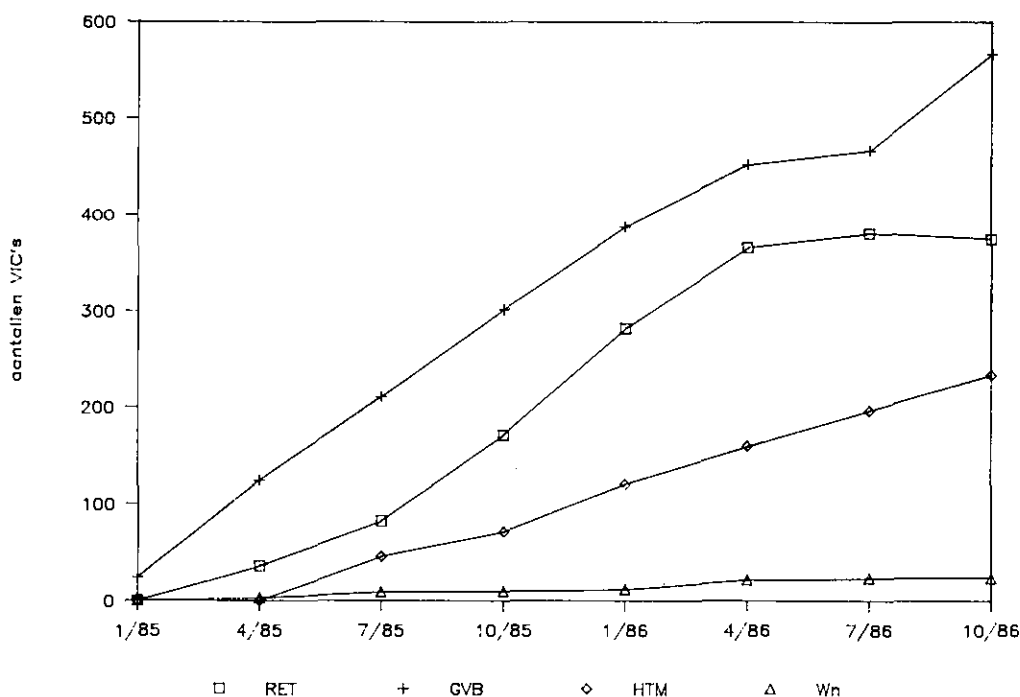
CBA = controlebeambte
SBA = stationsbeambte

OPZET VAN HET ONDERZOEK

De beschreven maatregelen (inzet van VIC's en gesloten instapregime) hebben tot doel de veiligheid van de reiziger te vergroten, de informatie te verbeteren en het vandalisme en het zwartrijden te laten afnemen. Om alle aspecten die met de invoering van de maatregelen verband houden te kunnen onderzoeken werd gekozen voor een driedelige opzet:

- registratieonderzoek naar het zwart- en grijsrijden;
- registratieonderzoek naar de ontwikkeling van de omvang van het vandalisme;
- belevingsonderzoek onder passagiers, personeel en VIC's.

Bij de onderzoeken is, voor zover mogelijk was, rekening gehouden met het tijdstip waarop de veranderingen in het openbaar vervoer plaatsvonden (invoering van het gesloten instapregime en aantallen VIC's in dienst). Hieronder is de instroom van VIC's bij de vervoerbedrijven grafisch weergegeven. De aantallen zijn inclusief VIC's in opleiding (gemiddeld 2-3 maanden) en niet uitgesplitst naar functie.



figuur 1: instroom VIC's

De genoemde onderzoeken zijn door drie themagroepen verricht. Iedere themagroep had daarbij een eigen vraagstelling en opzet.

3.1 THEMAGROEP ZWART- EN GRIJSRIJDEN

Aan de themagroep Zwart- en grijsrijden is de vraag gesteld na te gaan in hoeverre het aantal mensen dat op een onrechtmatige wijze gebruik maakt van het openbaar vervoer, is afgenomen sinds de inzet van VIC's en de invoering van het gesloten instapregime. Om hierachter te komen zijn door de vervoerbedrijven op verschillende tijdstippen tellingen verricht waarbij steekproefgewijs alle passagiers van tram, bus of metro op een geldig plaatsbewijs werden gecontroleerd. Deze tellingen zijn verricht in maart 1985 (nul-meting bij de HTM, GVB en Wn), november 1985 (nul-meting RET), maart 1986 en november 1986 (december voor het GVB). Bij het onderzoek is uitgegaan van de registratie-methode van het Landelijk Overleg Controle (LOC). Hierbij wordt het lijnennet in een aantal gelijkwaardige gebieden/lijnen verdeeld, waaruit

select de telpunten worden getrokken zodanig dat een representatief beeld ontstaat. Per telpunt wordt een steekproef uit het aantal passerende reizigers per tijdsperiode (spits, dal en avond) getrokken. De uitvoering van de registratie per stad wordt in bijlage IV beschreven.

3.2

THEMAGROEP VANDALISME

De themagroep Vandalisme heeft getracht na te gaan welke effecten de VIC-maatregelen hebben gehad op de omvang van het vandalisme in het openbaar vervoer. Als definitie van vandalisme is gehanteerd: „Het welbewust en opzettelijk schade aanbrengen door vernielingen, maar ook het onbruikbaar, dan wel minder goed bruikbaar maken van rijdend materieel en installaties (waaronder ook gebouwen en tunnels) die in beheer en/of gebruik zijn bij het vervoerbedrijf”.

Bij het in kaart brengen van de effecten van de VIC-maatregelen op het vandalisme doen zich verschillende problemen voor, waardoor het moeilijk is om het effect van de maatregelen te bepalen.

ONDERZOEKSRESULTATEN ZIJN NIET VERGELIJKBAAR

De onderzoeksresultaten van de vervoerbedrijven zijn niet vergelijkbaar, omdat de bedrijven op tal van essentiële punten van elkaar verschillen qua rijdend materieel, exploitatiewijze, bedrijfsomvang en aantal vervoerde passagiers (zie bijlage III). Ook de wijze waarop de vandalismekosten worden geboekt is verschillend. Bovendien heeft iedere stad een eigen vandalismecultuur en is aan het VIC-project op een andere manier vorm gegeven.

ANDERE ANTI-VANDALISME-ACTIES

De laatste jaren is men zich ervan bewust geworden dat de vandalismebestrijding integraal moet worden aangepakt. Vanuit de gemeenten zijn er verschillende projecten opgericht ter preventie of om de jeugdige vandalen aan te pakken (bv. bureau's HALT). De bestrijding van het vandalisme door de vervoerbedrijven door de inzet van de VIC's is slechts één van de vele projecten die zijn opgestart.

Naast gerichte anti-vandalisme-acties wordt er door de bedrijven veel geld geïnvesteerd in het gebruik van vandalismebestendige materialen en extra schoonmaakacties. Dit laatste met het oogmerk dat schoon materieel minder snel uitnodigt tot nieuwe bekladdingen. Zo is door het GVB in de afgelopen jaren voor 3,6 miljoen gulden geïnvesteerd om meer vandalismebestendige materialen en constructies in het materieel en metrostations in gebruik te nemen, zoals het aanbrengen van doorkijkruit en harde polyesterbanken. Deze investeringen waren juist voltooid voordat de VIC's werden ingezet. Daarnaast is het normale schoonmaakwerk uitgebreid met een extra budget voor schoonmaakkosten om het bekladden en het wildplakken te bestrijden. Vanaf 1985 is hier jaarlijks f 720.000 voor aangewezen. De effecten van deze investeringen zullen echter pas op langere termijn zichtbaar worden.

Dit alles laat zien dat er verschillende factoren tegelijkertijd een rol spelen. Hierdoor is het nagenoeg onmogelijk om het effect van de VIC's te isoleren en in guldens uit te drukken. Dit geldt niet alleen voor Amsterdam, maar ook voor de andere steden.

VANDALISME IS SEIZOENS- EN MODEGEVOELIG

Vandalisme is onderhevig aan seizoensinvloeden. Bij de RET treedt in het algemeen een duidelijke 'verniet-piek' op in de herfst en in de wintermaanden en een scherpe daling in lente- en zomermaanden. Het GVB daarentegen krijgt in de zomermaanden met een stijging van het vandalisme te maken. Het soort vandalisme wisselt sterk. Dit komt onder andere tot uiting in de graffiti-golf waar Rotterdam in de eerste helft van 1986 mee werd overspoeld. Dit betekende een grote stijging van de schoonmaakkosten.

Omdat het vandalisme zo modegevoelig en aan seizoensinvloeden onderhevig is, valt de bijdrage van de VIC-maatregelen aan de bestrijding van vandalisme moeilijk te kwantificeren.

GEEN UNIFORME REGISTRATIEMETHODE

Alle vandalismekosten kunnen niet altijd apart door de vervoerbedrijven worden geregistreerd. Reparatie- en schoonmaakkosten ten gevolge van vandalisme moeten onder de verschillende hoofdkostenplaatsen worden geboekt. Daarom is gezocht naar verschillende indicatoren die zicht geven op de ontwikkeling van de omvang van vandalisme in relatie tot de VIC-maatregelen. De volgende indicatoren worden gebruikt:

- schade-herstelkosten en extra schoonmaakkosten;
- specifieke projecten;
- oordeel van deskundigen (schade-experts en depôtchefs).

3.3

Themagroep Beleving

Het belevingsonderzoek dient een antwoord te geven op de vraag hoe de reiziger, het personeel en de VIC's een en ander hebben ervaren. De verwachting was namelijk dat het openbaar vervoer door de VIC-maatregelen aantrekkelijker zou worden. Hierdoor kan de houding en het gedrag van de reizigers ten opzichte van het openbaar vervoer veranderen en het imago verbeteren. Deze wijziging in houding en gedrag kan op twee manieren plaatsvinden:

- **direct:** de reiziger wordt direct met de effecten van de maatregelen geconfronteerd: meer controle, meer personeel aanwezig aan wie men informatie kan vragen e.d.;
- **indirect:** indien de werkomstandigheden van het personeel in positieve zin veranderen, dan kan dit leiden tot een beter gastheerschap respectievelijk meer klantgericht handelen. Daarnaast zal de VIC zijn taak des te effectiever vervullen, wanneer deze zinvol en plezierig is.

Om alle effecten goed te kunnen onderzoeken is er zowel een onderzoek gehouden onder de passagiers als onder het personeel en de VIC's.

ONDERZOEK ONDER PASSAGIERS

In een vooronderzoek is vastgesteld dat de reiziger van de drie VIC-taken veiligheid het meest belangrijk vindt voor een kwalitatief goed openbaar vervoer. Aan een (representatieve) groep gebruikers van het openbaar vervoer is tweemaal gevraagd aan een aantal aspecten, die mogelijk door de VIC-maatregelen zijn veranderd, een waarderingcijfer (tevredenheid) te geven. Daarnaast is gevraagd naar de ervaringen van de reiziger op het gebied van veiligheid, vandalisme, informatie en controle. Het eerste vraaggesprek heeft plaatsgevonden in november 1985 en het tweede in september 1986. Het tweede vraaggesprek is gebruikt om vast te stellen of zich verschuivingen in de waardering en ervaringen hebben voorgedaan als gevolg van de maatregelen.

Het onderzoek werd gestart op een moment dat het gesloten instapregime in Amsterdam al ruim een half jaar en in Den Haag net een maand was ingevoerd (en sinds een jaar in de avonden). Ook was bij enkele bedrijven het aantal VIC's in sommige sectoren al op sterkte. Hierdoor en door het feit dat veranderingen in houding en gedrag veel trager verlopen dan de periode waarover gemeten is, zullen de resultaten geen compleet beeld geven. De resultaten moeten dan ook gezien worden als een indicatie van wat feitelijk is gebeurd en eventueel nog staat te gebeuren.

ONDERZOEK ONDER PERSONEEL

Om de effecten op veiligheid, informatie en controle, zoals het personeel die ervaart, te kunnen meten en om na te gaan of er sprake is van een verbeterd gastheerschap is allereerst een kwalitatief vooronderzoek onder een beperkte groep trambestuurders, controleurs en buschauffeurs gehouden. Daarna is ook een representatieve steekproef getrokken uit het personeel om een goede weergave van de mening van het gehele personeel van alle bedrijven te verkrijgen. De vraagstelling was in beide gevallen gericht op de taakgebieden veiligheid, informatie en kaartcontrole, die direct samenhangen met de inzet van de VIC's. Ook is uitgebreid ingegaan op zaken als verantwoordelijkheid, omgang met collega's en VIC's, werkdruk en werkplezier.

ONDERZOEK ONDER DE VIC's

De derde groep die bij het onderzoek is betrokken, is die van de VIC's zelf. Hier is het vooral van belang om vast te stellen hoe de VIC's tegen de aan hen toebedachte taken aankijken, of zij die zinvol vinden en of zij gemotiveerd zijn voor hun werk. In september 1986 is een schriftelijke enquête gehouden onder de VIC's. Daarnaast is ook nog een registratieonderzoek gehouden, om vast te kunnen stellen hoe vaak men activiteiten verricht in het kader van veiligheid, informatie en kaartcontrole.

ONDERZOEKSRESULTATEN

De onderwerpen die de themagroepen hebben onderzocht overlappen elkaar voor een deel. Daarom worden de resultaten per taakgebied besproken.

Omdat onder de V van veiligheid zowel agressie als vandalisme valt, zullen deze apart worden besproken. De resultaten staan gegroepeerd onder de paragrafen: kaartcontrole, veiligheid, vandalisme en informatie.

4.1 KAARTCONTROLE

In deze paragraaf worden de resultaten besproken van de onderzoeken die door de themagroepen Zwart- en grijsrijden en Beleving in het kader van kaartcontrole zijn verricht.



4.1.1 ZWART- EN GRIJSRIJDERSONDERZOEK

Uit de tellingen blijkt dat het percentage afwijkingen (aantal mensen met een ongeldig plaatsbewijs) in alle drie de steden na de inzet van de VIC's en de invoering van het gesloten instapregime is afgenomen. Alleen bij Westnederland is het percentage afwijkingen niet afgenomen, maar dit was al vóór de komst van de VIC's lager dan bij de drie grote steden.

In de eindrapportage van de themagroep Zwart- en grijsrijden is het percentage afwijkingen gepresenteerd voor de verschillende dagen van de week (maandag t/m vrijdag, zaterdag en de zondag) en voor de verschillende perioden van de dag (spits, dal en avond). De daling van het percentage afwijkingen manifesteert zich vooral (in de spitsuren) op door-de-weekse dagen. De oorzaak wordt vooral bepaald door het tijdstip van inzet van VIC's (een 32-uurs rooster met een duidelijke nadruk op normale werktijden). De verminderde inzet in het weekend (en in de late avond) blijkt duidelijk uit de hogere zwarrijderspercentages (zie bijlage IV).



In navolgende figuren wordt het percentage afwijkingen gepresenteerd per stad en per vervoertechniek: tram, bus (en metro). Dit zijn gemiddelden over spits, dal en avond voor door-de-weekse dagen. Het eerste balkje per vervoertechniek geeft telkens de situatie weer zoals die was voor de komst van de VIC's of de invoering van het gesloten instapregime, de volgende balkjes geven de tellingen weer die daarna zijn gehouden (zie bijlage IV voor de exacte percentages).

AMSTERDAM

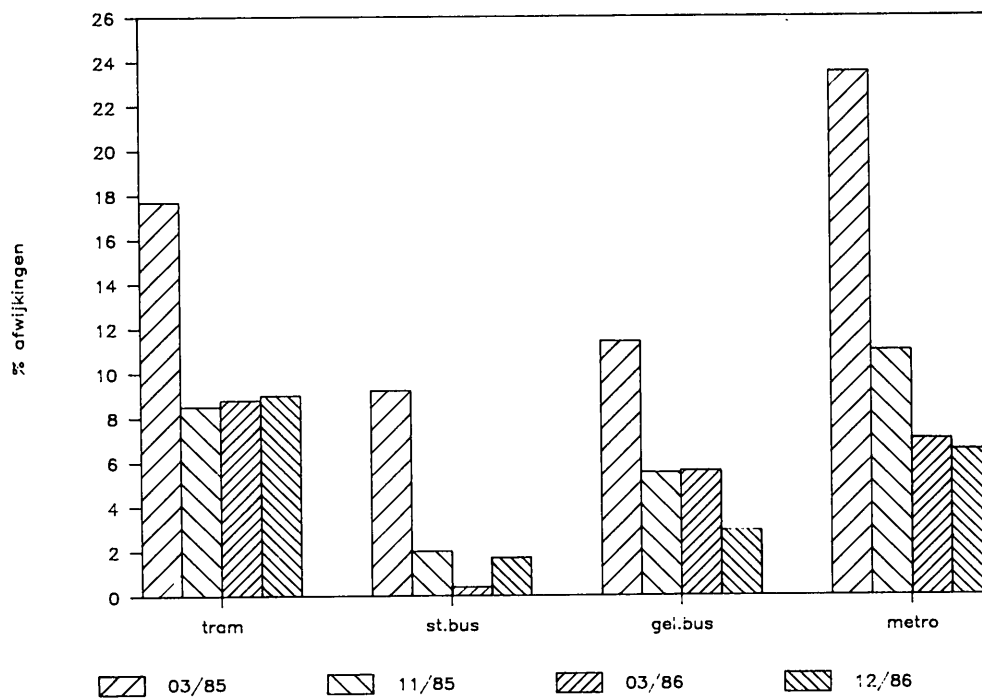
De komst van de VIC's heeft geleid tot een sterke daling van het percentage afwijkingen bij de tram (van 17,7% naar 9,0%), de gelede bus (van 11,4% naar 2,9%) en de metro (van 23,5% naar 6,5%). Opvallend is dat de grootste daling optrad in het eerste jaar. Vermoedelijk heeft de publiciteit rond de uitbreiding van de kaartcontrole aanleiding gegeven tot een sterke afname van het zwartrijden, welke zich kennelijk later heeft gestabiliseerd. De niet doorgezette daling van het percentage afwijkingen op de tram werd wellicht veroorzaakt door de omstandigheid dat een groot aantal VIC's niet meer bevoegd was verbaliserend op te treden.

De invoering van het gesloten instapregime bij de bus leidde eveneens tot een sterke daling van het percentage afwijkingen van 9,2% naar 1,7%.

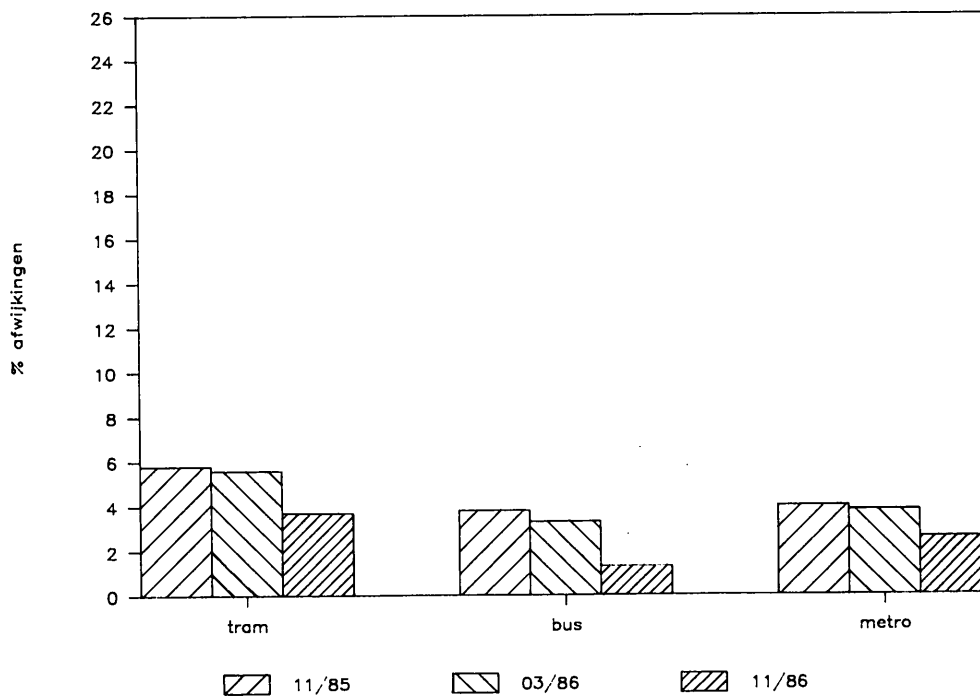
ROTTERDAM

Ondanks het feit dat het percentage afwijkingen al voor de VIC-maatregelen laag was, is bij de drie vervoertechnieken na de inzet van VIC's en de invoering van het gesloten instapregime, een daling te constateren. Bij de tram daalde het percentage afwijkingen van 5,8% naar 3,7%, bij de metro van 4,0% naar 2,6% en bij de bus van 3,8% naar 1,3%. Dit laatste percentage heeft veelal betrekking op grijsrijden aan de zonegrenzen.

De oorzaak van het lagere percentage afwijkingen bij de metro ten opzichte van tram moet gezocht worden in de permanente aanwezigheid van stationsbeambten en in een grotere pakkans. De metroreiziger legt immers gemiddeld een langere reisafstand af en de vluchtkans uit de metro is gering.



figuur 2: percentage afwijkingen GVB



figuur 3: percentage afwijkingen RET

DEN HAAG

Bij de tram heeft een afname in het percentage afwijkingen plaatsgevonden ten opzichte van de nul-meting in maart 1985 (van 13,7% naar 9,5%). Na maart 1986 is het percentage niet meer gedaald. Het 'schrik-effect' lijkt bij de Haagse reiziger verdwenen te zijn, men weet dat de VIC geen opsporingsbevoegdheid heeft. Daarnaast is de Haagse reiziger nauwelijks meer bekend met een controleur die op een willekeurige tram of bus stapt en naar een geldig plaatsbewijs vraagt.

De HTM heeft maar een klein aantal controleurs in dienst, waarvan de meesten of in het ondersteuningsteam werkzaam zijn of zich bezighouden met de opleiding van VIC's. De enige controle die op de Haagse lijnen wordt uitgevoerd, gebeurt door de wagengebonden VIC's. De reiziger kan daardoor als het ware van te voren bepalen of hij wel of niet gecontroleerd wordt.

De invoering van het gesloten instapregime heeft eveneens een grote daling van het percentage afwijkingen bij de bus tot gevolg gehad (van 14,1% naar 2,4%), het percentage betreft nu voornamelijk grijsrijders, het percentage zwartrijders op de bus ligt zelfs onder de 0,5%

WESTNEDERLAND

Door de komst van de VIC's is het aantal uitgevoerde controles sterk toegenomen. Alleen is het effect van de inzet van de VIC's zo langzamerhand teniet gedaan door de beperkte mogelijkheden om effectief te kunnen optreden. De echte zwartrijder weet dat de VIC niet is beëdigd en neemt hem/haar niet serieus. Daardoor is het lage percentage afwijkingen toegenomen bij de gelede bus (van 1,2% naar 2,0%) en de sneltram (van 0,8% naar 2,5%).

4.1.2

Belevingsonderzoek

Bij alle bedrijven waar VIC's actief zijn, heeft de reiziger gemerkt dat er vaker wordt gecontroleerd naar een geldig plaatsbewijs. In Amsterdam en Den Haag lag het percentage mensen dat een toename heeft geconstateerd hoger dan in Rotterdam, hetgeen verklaarbaar is uit de relatief grotere toename aan controleurs in die steden. In Rotterdam werkten al vóór de komst van de VIC's in verhouding veel controleurs. Ook bij Westnederland werden veranderingen geconstateerd, maar minder dan in de steden (kleiner aantal VIC's).

Deze wijzigingen leidden over de gehele linie tot een significante toename van de tevredenheid van de reiziger op dit punt. In november 1985 gaf men veelal een onvoldoende voor de frequentie van de kaartcontrole, een jaar later geeft men er meestal een (ruime) voldoende voor. Eindelijk kan men weer eens zijn plaatsbewijs tonen.

Over de wijze van controle was en is men eveneens tevreden. Men lijkt geen moeite te hebben met de lage leeftijd van de VIC's.

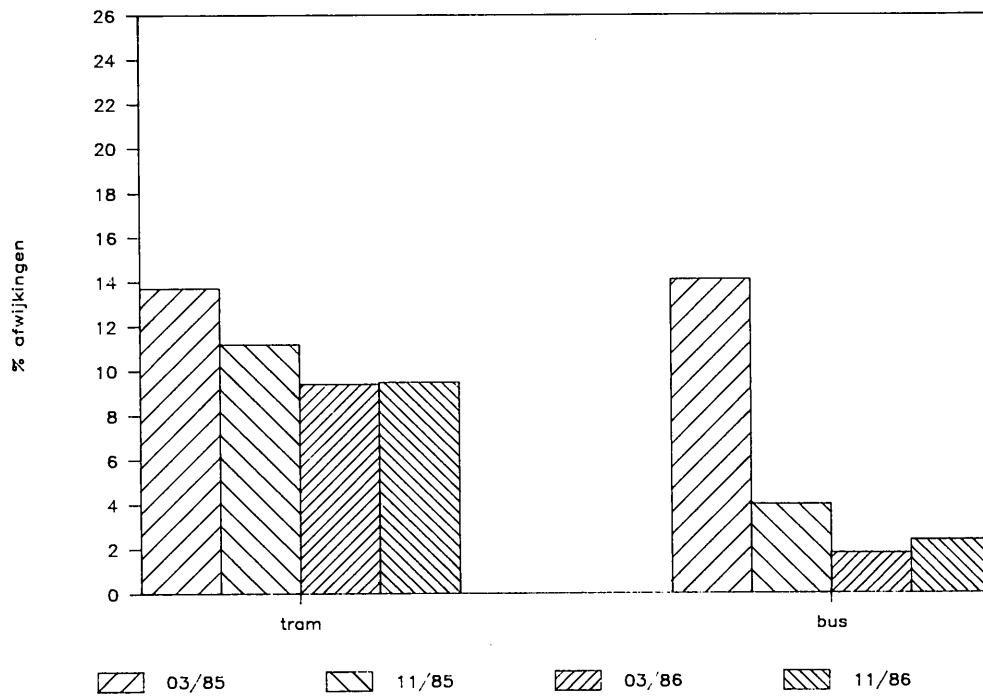
De stijging van de tevredenheid hangt ook samen met de indruk van de reiziger dat minder mensen dan voorheen zwartrijden. Een kwart van de passagiers blijft echter vinden dat er situaties zijn waarin zwartrijden acceptabel is (met name voor mensen met een laag inkomen).

De toegenomen controle heeft ertoe geleid dat men nu zegt zelf minder of niet meer zwart te rijden. Overigens blijkt het toegeven zwartrijgedrag sterk samen te hangen met de mening die men erover heeft: wanneer men zwartrijden acceptabel acht, blijkt men het des te vaker te doen.

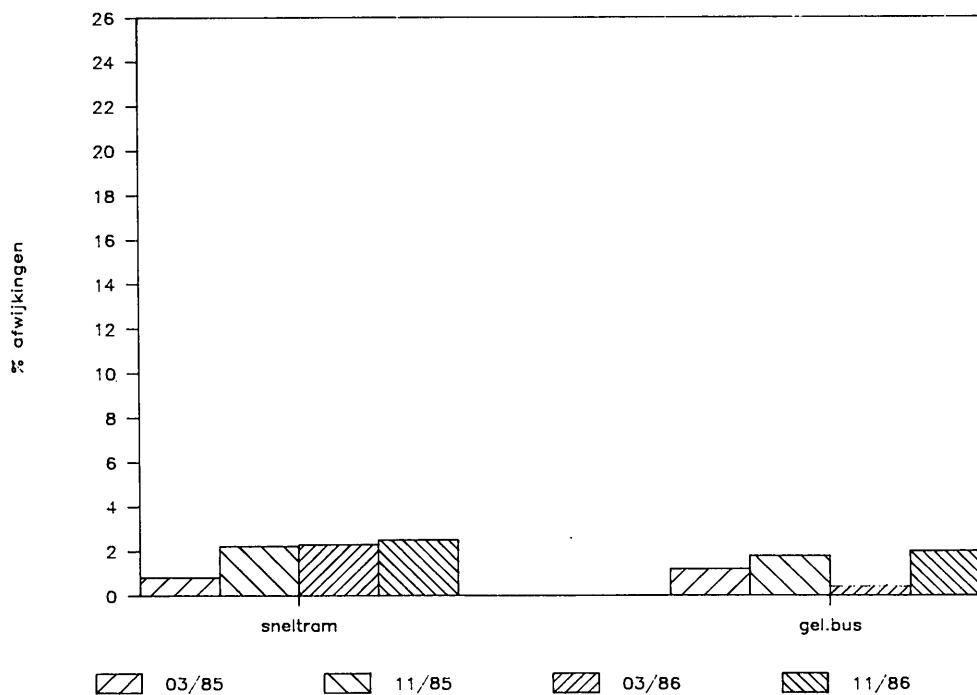
Indien de 'zwartrijder' nader wordt bekeken, blijkt het volgende:

- jongeren rijden vaker zwart dan ouderen en zijn het minst gevoelig voor de genomen maatregelen; de leeftijd van de 'zwartrijder' is in de loop van de evaluatie naar een lager gemiddelde verschoven, daar vooral ouderen ten gevolge van de maatregelen minder zwartrijden.
- mannen rijden vaker zwart dan vrouwen; dit verschil is nu echter teruggelopen doordat vooral mannen (van 25-40 jaar) nu minder zwartrijden;
- onder de zwartrijders bevinden zich relatief meer frequente gebruikers die tussen woning-school en woning-werk reizen; de laatste categorie is afgenomen.

Er blijft dus een specifieke groep (jonge frequente) reizigers over die zich weinig van de toegenomen controle aantrekt. Er zijn echter geen aanwijzingen dat de vroegere zwartrijder nu het openbaar vervoer de rug heeft toegekeerd. Het lijkt erop dat hij/zij tegenwoordig vaker of altijd stempelt.



figuur 4: percentage afwijkingen HTM



figuur 5: percentage afwijkingen Wn



Aan het personeel is gevraagd naar de mate waarin men positieve of juist negatieve reacties van passagiers krijgt over de toegenomen controle. Het rijdend personeel van de HTM en Wn krijgt overwegend positieve reacties, bij de andere steden houden de negatieve en positieve reacties elkaar in evenwicht. Aangenomen wordt dat het aantal negatieve reacties van reizigers vooral voortkomt uit de nu steeds grotere aandacht voor de 'harde kern' van de zwartrijders.

Kaartcontrole is voor alle daarmee belast zijnde VIC's de taak die de meeste tijd vraagt. Gemiddeld worden per groep (van 2-4) controleurs ca. 150-200 controles per uur verricht. De VIC's zijn positief over deze taak: integraal wordt hij als prettig ervaren en geeft hij veel voldoening. Zij krijgen veel reacties van passagiers op de controle die overwegend positief zijn. Opvallend is dat dit eveneens wordt opgemerkt door de VIC's in Amsterdam en Rotterdam, waar het merendeel van het overige personeel juist aangaf naast positieve ook negatieve reacties te krijgen.

4.1.3 CONCLUSIE KAARTCONTROLE

Op het gebied van de kaartcontrole zijn aanzienlijke verbeteringen bereikt. Het percentage afwijkingen is afgenomen. Er zijn echter verschillen per stad, vervoertechniek, tijdstip en wijze van inzet (steekproefgewijs vs. wagengebonden). De passagier heeft geconstateerd dat er vaker wordt gecontroleerd. Dit heeft ertoe geleid dat men de indruk heeft dat minder mensen tegenwoordig zwartrijden.

Het blijkt dat het profiel van de zwartrijder is veranderd. De groep die thans nog zwartrijdt, bestaat voor een groot deel uit frequent reizende jonge mensen. Er zijn geen aanwijzingen uit het belevingsonderzoek dat vroegere zwartrijders het openbaar vervoer nu mijden.

4.2 VEILIGHEID

In deze paragraaf worden aspecten besproken die betrekking hebben op de veiligheid zoals die door de passagiers wordt beleefd. Door de komst van de VIC's is er meer personeel binnen het openbaar vervoer aanwezig. De verwachting was dat hier een preventieve werking van zou uitgaan op agressie en vandalisme. Men kan een volgende onderverdeling maken:



- bus (in de drie steden), qua inzet personeel is niets veranderd; de verwachting was dat het gezag van de chauffeur zou toenemen, hetgeen preventief zou werken.
- steekproefgewijze inzet van VIC's (tram en metro GVB, tram RET en Wn); door dit inzetmodel zijn de VIC's over het hele lijnennet verspreid; zij zijn echter slechts gedurende korte tijd op één plaats aanwezig.
- wagengebonden inzet bij de tram HTM, waarbij 20% van de trams met extra personeel is bemand.
- lokale inzet van de VIC's (metro RET); hier hebben de VIC's primair een preventieve (en informatieve) taak.

In Amsterdam en Den Haag kunnen de VIC's bij ongeregeligheden het ondersteuningsteam oproepen. In Rotterdam kan men de politie inschakelen.

Uit het vooronderzoek onder reizigers kwam duidelijk naar voren dat veiligheid een belangrijke voorwaarde is voor een kwalitatief goed openbaar vervoer. Van de drie VIC-taken vindt de reiziger veiligheid het belangrijkste.

Op het gebied van de veiligheid heeft een derde van de passagiers een verandering geconstateerd. Meestal noemt men dat er meer personeel aanwezig is of noemt men het meereizen van VIC's. Vooral in Den Haag en bij de metro RET, waar de VIC's respectievelijk wagen- en plaatsgebonden werken, vindt men dat de veiligheid is verbeterd. Bij de metro RET geeft men een hoger waarderingscijfer voor de veiligheid in het algemeen en bij de tram HTM voor de veiligheid in het voertuig, iets wat verwacht kan worden gezien de inzet van VIC's. Alleen bij de tram Wn vindt slechts een enkeling dat de veiligheid is verbeterd, maar hier voelt men zich in het algemeen minder onveilig.

Het aantal incidenten binnen het openbaar vervoer is het afgelopen jaar verminderd. In 1985 had 11% van de passagiers in de drie maanden voor het vraaggesprek gezien dat iemand werd lastiggevalven, 5% was zelf het slachtoffer. Een jaar later, in 1986, zijn deze percentages gedaald tot resp. 3% en 2%. Men kan zich afvragen of dit niveau nu acceptabel is. Het niveau van de onveiligheidsgevoelens is namelijk in vergelijking tot de afname van het aantal incidenten slechts weinig afgenomen, ze zijn nog steeds aanwezig: 24% voelt zich soms onveilig en 13% mijdt het openbaar vervoer wel eens. Het meemaken van een incident werkt lang door in de belevingswereld van de passagier. Dit blijkt ook uit ander onderzoek.

Met uitzondering van de buschauffeurs heeft het personeel sinds de komst van de VIC's regelmatig positieve reacties van passagiers gehad die vinden dat de veiligheid is toegenomen. Daarnaast krijgt men ook nog steeds negatieve opmerkingen over de veiligheid. De VIC's krijgen regelmatig te horen van passagiers dat de veiligheid is verbeterd, zelden krijgen ze negatieve reacties.

4.2.1 CONCLUSIE VEILIGHEID

De komst van meer personeel heeft ertoe geleid dat een derde van de passagiers vindt dat het zeer belangrijk gevonden aspect veiligheid is verbeterd. Het aantal incidenten dat men heeft meegemaakt, neemt aanzienlijk af. Het laat zich aanzien dat de veiligheid het meest is verbeterd op die plaatsen waar personeel (VIC's) gedurende langere tijd toezicht houden, hetgeen onder andere leidt tot het minder (vaak) mijden van het openbaar vervoer.

4.3 VANDALISME

Om zicht te krijgen in de ontwikkeling van de omvang van vandalisme in relatie tot de VIC-maatregelen zal, voor zover mogelijk, gebruik gemaakt worden van de volgende indicatoren:

- de schade-herstelkosten
- specifieke projecten
- oordeel van deskundigen (schade-experts en depôtchefs)

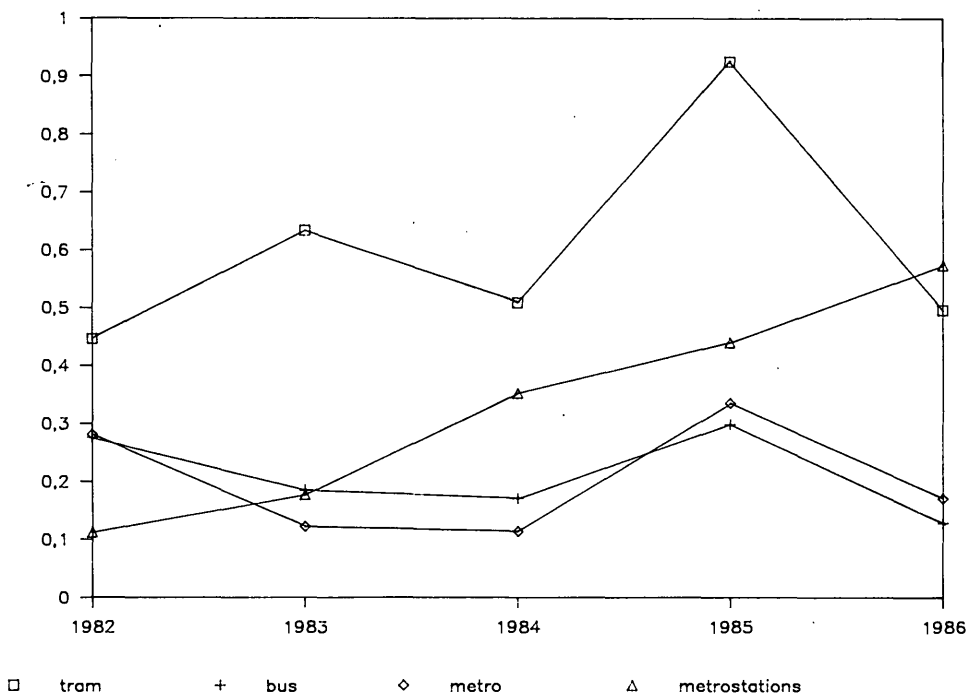
Daarnaast zal ook gekeken worden naar het oordeel van passagiers, personeel en VIC's.



4.3.1 SCHADE-HERSTELKOSTEN

De schade-herstelkosten omvatten de ncalculaties van de als zodanig duidelijk geconstateerde vernielsschades. Daarbij moet rekening worden gehouden dat deze herstelkosten zijn opgebouwd uit reparatie- of vervangingskosten door middel van nieuwe of oude voorradige maar nog bruikbare onderdelen. Ook vindt wel terzijde-stelling of afvoer zonder vervanging plaats. Daarnaast vinden er combinaties plaats met reguliere onderhoudsbeurten. Bovendien worden niet alle kosten meteen geboekt.

Voor Amsterdam laten de geboekte schade-herstelkosten voor de periode 1982-1986 een grillig verloop zien. Hierbij moet worden opgemerkt dat schade aan GVB-materieel en gemeentelijk straatmeubilair ten gevolge van voetbalvandalisme of krakersrellen niet apart geregistreerd is, maar in de schadecijfers is meegenomen. Alleen de kosten van de brand in een metroreinstel in een metrostation in 1983 zijn buiten beschouwing gelaten. In 1986 is gebruik gemaakt van geëxtrapoleerde cijfers op basis van de bekende cijfers tot oktober (zie figuur 6).



figuur 6: schade-herstelkosten GVB (x f 1 mln.)

Tot en met 1985 was nog geen feitelijke daling te constateren in de vandalismekosten. In 1986, na de komst van de VIC's, is er een daling (volgens de voorlopige cijfers) te zien voor het rijdend materieel, echter nog niet voor de metrostations.

De vervoerbedrijven hebben in de jaren voorafgaande aan het VIC-project in toenemende mate te maken gekregen met kosten ten gevolge van het vandalisme. Uit de schade-herstelkosten van het GVB kwam al enigszins naar voren dat naast een grillig patroon de vandalismekosten toenamen (tot aan 1986). Dit patroon is ook te zien aan de cijfers van de HTM.

4.3.2 SPECIFIEKE PROJECTEN

In het kader van de VIC-maatregelen zijn per stad (per vervoertechniek) enkele specifieke projecten uitgevoerd om zo goed mogelijk informatie te verkrijgen over de relatie tussen de maatregelen en vandalismedealing.

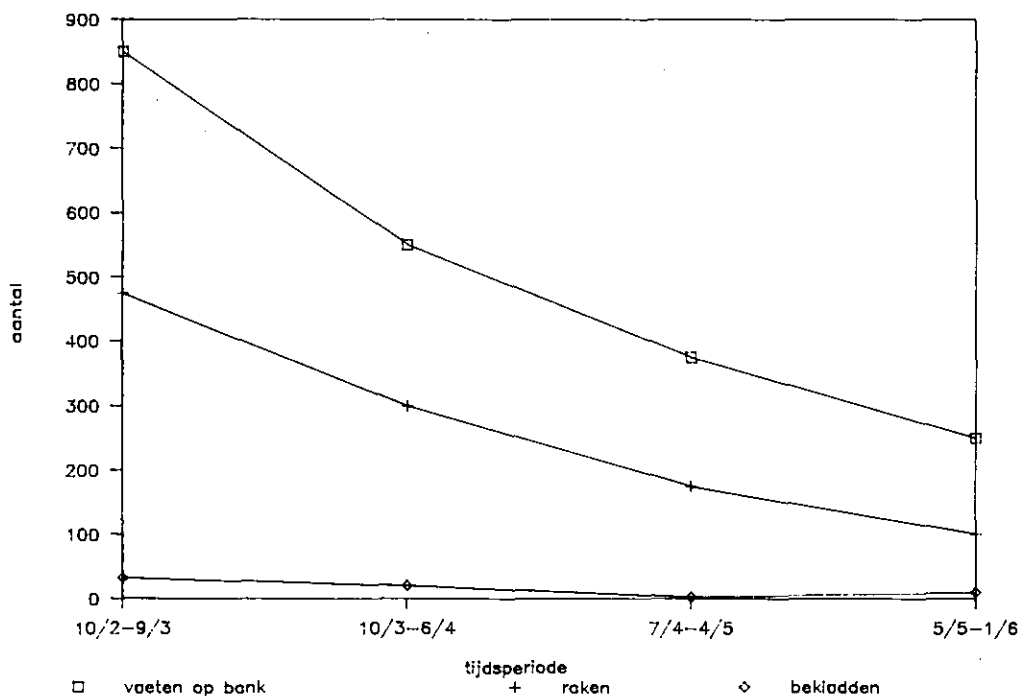
TRAM-GVB

In Amsterdam is een onderzoek gehouden naar de schoonmaaktijden van twee vrijwel identieke tramlijnen, nl. tramlijn 2 (CS-Slotervaart) en tramlijn 13 (CS-Slotermeer-Geuzenveld). Op tramlijn 2 waren gedurende 3 weken voor 29% van de tijd wagengebonden VIC's aanwezig en op tramlijn 13 in het geheel niet. Dagelijks ('s nachts) werden alle dienstwagens van beide lijnen geschoond en zo goed mogelijk schoongemaakt en gerepareerd ten behoeve van de hernieuwde inzet op deze twee lijnen.

Het schoonmaakbedrijf kon aan de hand van de schouwrapporten vaststellen dat de tramwagens van lijn 13 zonder VIC's ca. 15% meer schoonmaaktijd vergden dan de wagens van lijn 2. Per tramwagen kon echter geen verband gelegd worden tussen de werkelijke rijtijden en de perioden waarop de VIC's aanwezig waren enerzijds en het geconstateerde vandalisme anderzijds. Voor dergelijke uitspraken zou een groter onderzoek noodzakelijk zijn geweest.

METROTREINEN-RET

In Rotterdam is de afdeling metro door de komst van de VIC's sterk uitgebreid. Hierdoor was het mogelijk om gedurende de periode februari-juli 1986 geregeld gerichte controle-acties te houden. Er werd speciaal gelet op het roken in de metrorijtuigen, het bekladden en het met de voeten op de banken zitten. Naarmate de actie vorderde, werden er minder passagiers betrapt op bovengenoemde handelingen (zie figuur 7). Bij een controle-actie aan het eind van 1986 was al snel een goed resultaat zichtbaar. Blijkbaar werken dergelijke gerichte controles preventief wanneer ze regelmatig worden uitgevoerd.



figuur 7: gerichte controle-acties metrotreinen-RET

METROSTATIONS-RET

In Rotterdam is het aantal bekladdingen aan en in de metrostations en het aantal vernielde ruiten bijgehouden. Voor bijna alle metrostations geldt dat sinds ze bemand zijn met VIC's, het aantal bekladdingen aan de buitenzijde nagenoeg gelijk is gebleven, terwijl de bekladdingen in de stations met ongeveer 30% zijn afgenomen. De meeste bekladdingen zijn echter na 23.00 uur aangebracht, wanneer de stations niet meer met VIC's bemand zijn. Verder is er een afname geconstateerd van het aantal vernielde ruiten.

In het eerste halfjaar van 1986 moesten er slechts 68 ruiten vervangen worden in plaats van 275 ruiten in het eerste halfjaar van 1985. Bij de abri's daarentegen verdubbelde bijna het aantal ruiten dat in dezelfde periode vervangen moest worden (resp. 847 en 1568).

Geconcludeerd kan worden dat het inzetten van de VIC's in de metrostations zeker heeft bijgedragen tot vermindering van het aantal bekladdingen en ruitbreuken.

BUS-RET

Van de autobussen RET worden de kosten bijgehouden van het schoonmaken en repareren van de bekledding van de busbanken. Het totale schadebedrag (arbeidsloon, materiaalkosten en diensten door derden) is in het eerste halfjaar van 1986 in vergelijking tot dat van 1985 iets gedaald. In 1986 is men echter begon-

nen om ernstig bekladde busbanken opnieuw te bekleden in plaats van deze te reinigen. Met reinigen werd onvoldoende resultaat bereikt. Deze actie bracht extra kosten met zich mee. Het feit dat de totale kosten toch gedaald zijn komt omdat het aantal vernielingen en bekladdingen in 1986 is afgenomen. Dit resultaat is toe te schrijven aan de invoering van het gesloten instapregime en doordat de kaartcontroleurs (w.o. VIC's) ook op de bus controleren.

SCHADEMELDINGEN

In Rotterdam heeft de afdeling schade van de RET het VIC-project aangegrepen om een nieuw registratiesysteem in te voeren. De tijdsduur na de invoering is echter nog te kort om van de resultaten gebruik te kunnen maken. In eerste instantie is door de verbeterde meldingsprocedure het aantal meldingen vervoerd. Dit betekent echter niet dat de vandalismekosten zijn toegenomen. Het gemiddeld aangemelde schadebedrag daalde immers sterk.

Een van de neveneffecten van de nieuwe meldingsprocedure is dat het aantal aansprakelijkstellingen (bij bekende dader) is vervoerd. Gezien het feit dat ook bij kleinere schadegevallen schade is verhaald, is het terug ontvangen bedrag bijna verdubbeld.

4.3.3

OORDEEL VAN DESKUNDIGEN

In Den Haag worden volgens het HTM-schoonmaakprogramma alle trams en bussen eenmaal per week gecontroleerd en gereinigd van viltstiftbekladdingen. Hierop worden dagelijks kwaliteitscontroles uitgevoerd. Bekladding aan de buitenkant komt nauwelijks voor.

Alhoewel de kwaliteitsindicaties dit nog niet duidelijk aangeven is de mening van het rijdend personeel en de toezichthouders dat door de inzet van de VIC's ook de bekladding aan de binnenkant van de trams is afgenomen.

Ook in Rotterdam hebben de schade-experts en de depôtchefs sterk de indruk dat het aantal vernielingen en bekladdingen in 1986 is afgenomen. Men constateert dat minder uren besteed behoeven te worden aan het repareren en schoonmaken van het rijdend materieel ten gevolge van vandalisme.

In 1986 is het materieel van de drie vervoerbedrijven geïnventariseerd door regelmatige, steekproefgewijze schade-opnamen. Door het ontbreken van vóórmetingen kunnen geen duidelijke verbanden worden gelegd met de komst van de VIC's en de invoering van het gesloten instapregime. In het algemeen zien de kwaliteitsindicaties voor de bussen er beter uit dan voor de trams. Het is wel duidelijk dat gedurende het gehele jaar ook de seizoensinvloeden een belangrijke rol spelen.

4.3.4

OORDEEL PASSAGIERS, PERSONEEL EN VIC's

PASSAGIERS

De passagiers hebben het afgelopen jaar minder vaak geconstateerd dat iemand iets vernielde of bekladde. Vooral in Amsterdam heeft men gemerkt dat de banken, leuningen en zittingen minder vaak waren vernield. Men geeft hier een hoger waarderingscijfer (tevredenheid) voor de netheid van het interieur. Dit resultaat hangt ten dele samen met het feit dat in Amsterdam de zachte banken vervangen zijn door harde polyester banken die minder vandalismegevoelig zijn (de gedane investeringen sorteren blijkbaar effect). Reizigers zijn van mening dat wanneer iemand iets bekladt of vernielt er meestal niemand ingrijpt en dat men zich er beter niet mee kan bemoeien. Hierin is het afgelopen jaar weinig verandering gekomen.

PERSONEEL

Het plegen van vandalisme onttrekt zich meestal aan het oog van het personeel. Een kwart van het personeel constateert echter meerdere malen per week tot dagelijks aan het einde van de dienst dat er iets is vernield of beklad. Ruim de helft heeft de indruk dat het vandalisme sinds de komst van de VIC's is afgenomen. Vooral bij de tram HTM en de metro RET, waar de VIC's gedurende langere tijd op één plaats (tram of station) aanwezig zijn, zijn de effecten groot.

Buschauffeurs constateren in vergelijking met trambestuurders minder vaak vandalisme. Bijna de helft van de buschauffeurs heeft de indruk dat het vandalisme sinds de invoering van het gesloten instapregime is afgenomen.

VIC's

Evenals het overig personeel betrapt de VIC zelden passagiers erop dat ze iets vernielen of bekladden. De

stationsbeambten (RET), wier primaire taak het is om toezicht te houden, scoren het hoogst. De VIC's hebben de indruk dat het aantal keren dat men iemand betrapt in de loop van de tijd minder is geworden. VIC's en overig personeel hebben beiden het idee (samen met de passagiers) dat op de plaatsen waar het meeste toezicht is het minst wordt vernield en/of beklad: tram-HTM en metro-RET.

4.3.5 CONCLUSIE VANDALISME

Als algemene conclusie moet worden vastgesteld dat het moeilijk is om uit de diverse verzamelde gegevens en de speciale projecten een duidelijke (financiële) uitspraak te doen over de effecten van de VIC-maatregelen op de ontwikkeling van de omvang van vandalisme. Het verschijnsel vandalisme vertoont een sterk wisselend beeld. Seizoensinvloeden blijken per stad te verschillen. Daarnaast spelen modeverschijnselen en allerlei acties van de vervoerbedrijven zelf en van de gemeenten een rol bij de omvang en het soort vandalisme. Wel kan men stellen dat uit de resultaten van de diverse projecten en uit het unanieme oordeel van schade-experts, reizigers, personeel en VIC's blijkt dat de inzet van VIC's in ieder geval een halt heeft toegeroepen aan de jarenlange toename van het vandalisme. Op zijn minst is er sprake van een stabilisatie of zelfs een lichte afname dan wel een betere beheersing van het vandalisme.

4.4 INFORMATIE

Voor het taakgebied informatie is de volgende onderverdeling te maken:

- bus, qua personeelsinzet is niets veranderd;
- steekproefgewijze inzet van VIC's met hoofdtak controle: RET, Wn;
- steekproefgewijze inzet van VIC's met in de praktijk gebleken accent op controle: GVB;
- wagengebonden VIC's met hoofdtak informatie en controle: HTM;
- VIC's (die lokaal werken) met als hoofdtak informatie (en geen controle): stationsbeambten-RET, Infobus-HTM.

Wanneer de reiziger wordt gevraagd naar de mate waarin informatie voor hem belangrijk is, dan blijkt dat dit aspect laag scoort in relatie tot veiligheid en controle. In de onderzoeksperiode werden door de reiziger weinig veranderingen op het gebied van de informatie opgemerkt. Deels is dit verklaarbaar uit het geringe



belang dat men eraan hecht, maar ook lijkt men meer personeel (want dat is wel opgemerkt) niet altijd direct in verband te brengen met meer informatie! De meeste veranderingen werden opgemerkt bij de HTM, waar door het bedrijf in de reclamecampagne de nadruk op de informatietaak is gelegd en de VIC duidelijk herkenbaar is door zijn/haar uniform.

Indien naar de tevredenheid van de reiziger over de informatie in het algemeen wordt gevraagd, blijkt in eerste instantie hetzelfde beeld: geen wijziging in de waardering. Als echter vervolgens gevraagd wordt naar de mogelijkheden om vragen te stellen, blijkt dat er bij alle bedrijven sprake is van een significante toename van de tevredenheid op dit punt. Het percentage mensen dat hierover ontevreden is daalt dan ook van 37% naar 26%. Ook neemt de groep mensen toe die in het voertuig geregeld iets aan het personeel vraagt: van 9% naar 28%. Al met al wordt dus het extra personeel door het publiek zeker gewaardeerd.

Uit het onderzoek onder personeel blijkt dat de VIC's vooral een aanvullende informatieve functie hebben. Het aantal vragen dat de trambestuurders van passagiers krijgen, is niet toe- of afgenomen. Buschauffeurs vinden dat er sinds de invoering van het gesloten instapregime vaker iets aan hen gevraagd wordt. De VIC's zijn van mening dat de informatievoorziening aan de reiziger is verbeterd. Hun controletaak weerhoudt passagiers er niet van vragen te stellen.

4.4.1

CONCLUSIE INFORMATIE

De waardering van de reiziger over de informatievoorziening in het algemeen is weinig veranderd. Men maakt echter gebruik van het feit dat er meer personeel aanwezig is door het stellen van meer vragen.

Deze toename hangt samen met de kans die de passagier heeft om iemand aan te treffen die informatie kan geven.

De informatietaak lijkt zich goed te verdragen met de controletaak.

BETEKENIS VAN DE VIC-MAATREGELLEN

In dit hoofdstuk wordt de betekenis van de VIC-maatregelen besproken, zoals die door de reiziger, het personeel en de VIC's zelf wordt ervaren. Daarnaast wordt besproken wat het voor de vervoerbedrijven heeft betekend om in korte tijd honderden VIC's te werven, op te leiden, te huisvesten en te begeleiden bij hun werk.

Bij de bespreking van de betekenis van de maatregelen voor de reiziger gaat het primair om de consequenties voor hun houding en reisgedrag.

Bij de bespreking van de betekenis voor het personeel gaat het om de consequenties van de maatregelen voor hun eigen werksituatie zoals verantwoordelijkheid, werkdruk, omgang met collega's en werkplezier, en of deze veranderingen hebben geleid tot een verbeterd gastheerschap. Bij de VIC's gaat het om hun motivatie, hoe zij het project beoordelen en of ze nog ideeën hebben ter verbetering van hun werk.

5.1 PASSAGIERS

Het merendeel van de passagiers heeft het afgelopen jaar één of meerdere veranderingen opgemerkt op het gebied van veiligheid, informatie en/of controle, hetgeen aan de komst van de VIC's (meer personeel) kan worden toegeschreven. Bij alle vervoertechnieken heeft men de meeste veranderingen op het gebied van kaartcontrole geconstateerd.

De veranderingen die de reiziger heeft opgemerkt, hebben tot een imagoverbetering van het openbaar vervoer geleid. De reiziger geeft een hoger waarderingcijfer voor tal van aspecten die de kwaliteit van het openbaar vervoer bepalen. Aspecten die vóór de komst van de VIC's als onvoldoende beoordeeld werden, scoren nu voldoende (o.a. kaartcontrole). De waardering voor het openbaar vervoer in het algemeen is niet echt veranderd, men geeft er nog steeds een ruime voldoende voor. In figuur 9 is de relatie weergegeven tussen de belangrijkheidsscore en het waarderingcijfer van een aspect. De linkerschaal geeft aan hoe belangrijk de passagiers bepaalde aspecten vinden. Voor het GVB, de RET en de HTM is verder voor elk aspect de verandering tussen 1985 en 1986 door een pijl aangeduid. Een sterretje (*) betekent: geen verandering.

Ondanks het feit dat de passagier het functioneren van de VIC's positief beoordeelt en een aantal veranderingen heeft geconstateerd, heeft dit er echter niet toe geleid dat men eerder of minder snel gebruik maakt van het openbaar vervoer. Alleen in Den Haag zegt 7% er eerder gebruik van te maken. Daartegenover staat dat er geen indicaties zijn dat de vroegere zwartrijder nu het openbaar vervoer verlaten heeft. Hij zegt niet minder frequent te reizen, maar vaker te stempelen.

De passagier heeft echter een aantal dingen opgemerkt die wellicht op langere termijn tot een gedragsverandering kunnen leiden:

- het aantal incidenten is afgenomen; iets minder mensen hebben zich (recent) onveilig gevoeld;
- minder mensen hebben gezien dat iemand iets vernielde of bekladde;
- men heeft gemerkt dat er meer mogelijkheden zijn om vragen te stellen aan personeel in het voertuig;
- men heeft de indruk dat minder mensen zwartrijden, m.a.w. zwartrijden wordt minder vanzelfsprekend;
- men heeft anderen erop attent gemaakt dat er het een en ander is verbeterd binnen het openbaar vervoer.

In bijlage V zijn de belangrijkste resultaten van het onderzoek onder reizigers schematisch weergegeven.

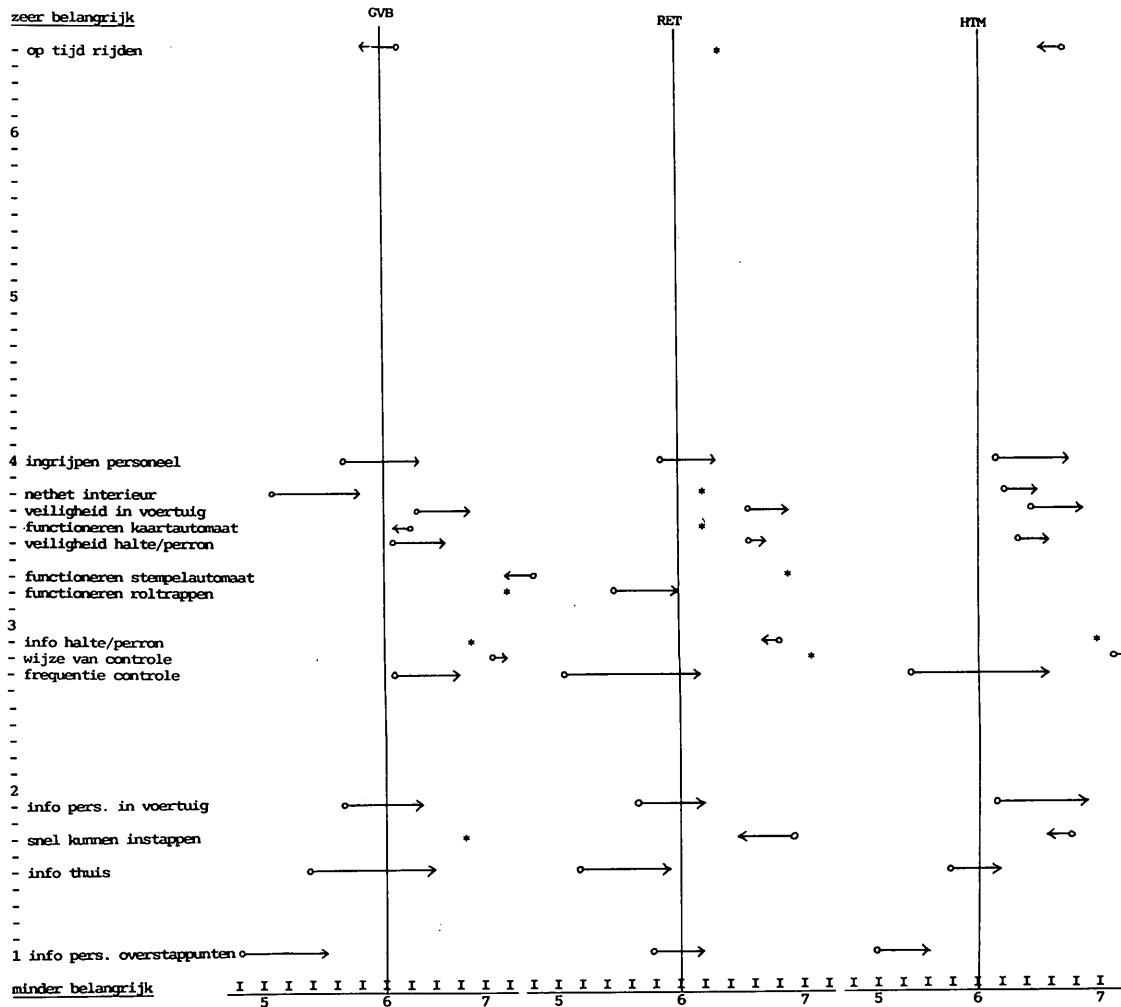
5.2 PERSONEEL

De werkomstandigheden zijn voor het reguliere personeel, afhankelijk van de mate waarin men te maken heeft gekregen met de VIC's, veranderd. Wanneer het werkplezier verandert als gevolg van het optreden van de VIC's, dan kan dat leiden tot een mogelijke verandering in de houding van het reguliere personeel tegenover de klant.

Beïnvloeding van het werkplezier kan op verschillende manieren plaatsvinden. Deze zullen achtereenvolgens worden behandeld. Daarna wordt nog kort aandacht besteed aan de ideeën die men heeft over de (toekomstige) inzet van VIC's.

ERRATUM

figuur 4: relatie belangrijkheidsscores en waarderingscijfers



Wijzigingen op het gebied van veiligheid, informatie en controle

Hoe denkt nu het reguliere personeel over de effecten van de maatregel? Voor wat betreft de eigen veiligheid lopen de meningen van het personeel nogal uiteen. De meeste groepen maken weinig fysieke agressie of bedreigingen met woorden mee. Uitschelden en treiteren komen het meeste voor. Vooral de kaartcontroleurs (RET) en de leden van de ondersteuningsteams (O-teams) krijgen met de zwaardere vormen van agressie te maken en de bestuurders (tram en bus) met de lichtere vormen.

In het algemeen vindt het personeel dat de agressie tegen zichzelf niet is af- of toegenomen. Leden van de O-teams echter, die relatief vaak met agressie tegen zichzelf te maken krijgen, vinden dat de agressie is toegenomen. Vooral het O-team HTM ervaart dit als een probleem. Hun taak is sinds de komst van de VIC's aanzienlijk veranderd. Juist bij ongeregelde heden moet men in actie komen. De kaartcontroleurs (RET) vinden dat de eigen onveiligheid is toegenomen. De belangrijkste reden hiervan zou kunnen zijn dat men moet samenwerken met (jonge) onervaren VIC's. De metrobeambten GVB vinden als enigen dat het veiliger is geworden, zij hebben gemerkt dat de regelmatige aanwezigheid van de VIC's in de metro preventief werkt.

Het personeel is vrij positief over de uitbreiding van de informatie. De buschauffeur constateert dat, nu de passagiers weer vooraan moeten instappen, passagiers meer informatie vragen. Het oordeel van het overige personeel hangt samen met de mate waarin men samenwerkt met de VIC's. Trambestuurders van de RET en het GVB komen nauwelijks met de VIC's (steekproefgewijze inzet) in aanraking. Ze vinden dat de informatiemogelijkheden voor de reizigers vrijwel niet zijn toegenomen. De overige groepen personeelsleden oordelen in meerderheid positief over de toename van de informatiemogelijkheden voor de reiziger. Voor wat betreft de mate waarin ze zelf meer of minder vragen krijgen, blijkt er een samenhang te zijn met de mogelijkheden voor de reiziger (en de zekerheid) om aan informatie te komen. Zo constateren de trambestuurders van de HTM dat ze minder vragen krijgen (wagengebonden inzet VIC's), terwijl een deel van de metrobeambten (lokaal gebonden inzet) in Rotterdam juist meer vragen krijgen.

Het personeel in Amsterdam en Rotterdam heeft niet zo'n hoge dunk van het kennisniveau van de VIC's. Waarschijnlijk omdat men vindt dat de VIC's wel voldoende weten van het lijnennet e.d., maar dat ze nog weinig ervaring hebben in de omgang met mensen.

Over het geheel genomen is het personeel van mening dat het zwartrijden is afgenomen, maar er zijn grote verschillen tussen de bedrijven. In tegenstelling tot de tellingen wordt hier overwegend positief over gedacht bij de HTM en Westnederland, maar vrij negatief kijkt men er in Rotterdam tegenaan. Oordeelt bij de eerstgenoemde bedrijven tussen de 50-90% van het personeel dat het zwartrijden sterk is afgenomen, in Rotterdam is dat slechts 30%. In Amsterdam is het oordeel niet eenduidig: de trambestuurders oordelen veel positiever over de invloed van de VIC's (80%) dan de leden van het O-team (20%).

Door de controle-activiteiten van de VIC's constateren vooral de trambestuurders in Den Haag dat het aantal vertragingen dat men oploopt is toegenomen (door het oproepen van het O-team).

Omgang met passagiers, VIC's en directe collega's

Buschauffeurs, metrobeambten (GVB en RET) en leden van het Amsterdamse O-team vinden dat het contact met passagiers is verbeterd. Het overige personeel heeft geen verandering opgemerkt.

De verhouding met de VIC's wordt over het algemeen gunstig beoordeeld. Slechts een kleine minderheid noemt de relatie slecht. Door de samenwerking met de VIC's is, vooral bij het wagengebonden werken, de eenzaamheid van de trambestuurder afgenomen. Bij de HTM wordt dit als een positieve verandering gezien, hoewel een deel van de trambestuurders wel vindt dat de eigen vrijheid minder is geworden.

Eenzelfde reactie vinden we bij de metrobeambten in Rotterdam, die ook continu optrekken met de VIC's. De derde groep die samenwerkt met de VIC's, de kaartcontroleurs (RET), oordeelt negatief over het verlies aan vrijheid. Dit heeft te maken met de verkleining van de codegebieden en met het feit dat de omvang van de afdeling Kaartcontrole door de komst van de VIC's is verdrievoudigd. Hierdoor is de relatie met de VIC's matig en de relatie met (oude) collega's verslechterd.

Gevolgen voor de werkdruk en het werkplezier

De mensen uit de huidige O-teams waren, vóór de komst van de VIC's, controleur (of verkeerschef). De omschakeling tot lid van het O-team blijkt in Amsterdam geleid te hebben tot een groter gevoel van vrijheid, terwijl in Den Haag het effect net omgekeerd was. Beiden ervaren een toename van de werkdruk; de toename van verantwoordelijkheid wordt echter positief gewaardeerd (meer werkplezier). De kaartcontroleurs (RET) vinden dat de werkdruk is toegenomen (meer verantwoordelijkheid en onveiligheid) en dat het werkplezier is verminderd. Voor de buschauffeurs is eveneens de werkdruk toegenomen (meer verantwoorde-

lijkheid) maar door het verbeterde contact met de passagiers is het werkplezier toegenomen. De trambestuurders van de HTM ervaren dat de werkdruk is toegenomen doordat zij, ook nu er VIC's zijn, verantwoordelijk blijven voor wat er in de tram gebeurt.

Ideën van het personeel over de (toekomstige) inzet van de VIC's

Het personeel vindt over het geheel genomen dat aan de VIC's die nu geen (of een beperkte) opsporingsbevoegdheid hebben, een ruimere bevoegdheid moet worden toegekend (aan VIC's van de HTM en West-nederland en de stationsbeambten RET).

Qua inzet wordt meer aandacht gevraagd voor het bestrijden van vandalisme en het geven van informatie. Vanuit het personeel komt dan ook het advies de inzet hierop te richten:

- toezicht op bepaalde lijnen of trajecten;
- 's avonds langer doorwerken;
- wagengebonden inzet (mening trambestuurders);

5.3 VIC's

De VIC's gaven via de schriftelijke enquête vooral een positief beeld van het project. Zij zien resultaat van hun werk bij alle drie de taken (V, I en C). De verhouding met collega's is goed en de reacties van passagiers op hun komst zijn positief. Bovendien zeiden zij hun werk prettig te vinden. De VIC's gaven blijk van een goede motivatie voor hun werk. De belangrijkste problemen die zij noemden, de beperkte bevoegdheden en het ontbreken van een vaste aanstelling, wijzen ook in die richting; de VIC's willen kennelijk een beter resultaat gedurende langere tijd bereiken.

De VIC's gaven voorts aan dat de passagiers meer vertrouwd zijn geraakt met en meer erkenning hebben voor hun functie. Zwartrijders reageren op het verschijnen van VIC's in toenemende mate door meteen te gaan stempelen. In Rotterdam zijn betrapte zwartrijders coöperatiever geworden: vaker bereid de boete direct te voldoen of zich te legitimeren. In Amsterdam was dat weliswaar niet het geval, maar daar reageren zwartrijders op betrapping in elk geval minder vaak met agressie. Bovendien maken de VIC's uit opmerkingen van (betalende) passagiers op dat zij tevreden zijn over de intensievere kaartcontrole en vinden zij dat de veiligheid is toegenomen. De VIC's, die bij hun komst voor de opgave geplaatst werden zich een duidelijke positie bij de passagiers te verwerven, hebben kennelijk zelf het gevoel daar goed in te zijn geslaagd.

Het hierboven geschetste positieve beeld kan enigszins geflatteerd zijn. Immers, om de kans op voortzetting van het project casu quo hun eigen baan te vergroten, zouden de VIC's geneigd kunnen zijn tot het geven van zo positief mogelijke antwoorden. Hiertegen kan worden ingebracht dat de uitslag niet alleen positief was. De ondervraagde VIC's hebben in de enquête ook kritiek laten horen en verbeteringen voorgesteld, zoals hieronder puntsgewijs is aangegeven.

Beëdiging nodig voor de controletaak

Een groot deel van de VIC's heeft door beëdiging een (beperkte) opsporingsbevoegdheid gekregen. Op instructie van de bedrijven mag deze bevoegdheid alleen worden gebruikt voor het bekeuren van passagiers die geen geldig plaatsbewijs hebben.

De niet-beëdigde VIC's bij de HTM kunnen zwartrijders alleen verzoeken het voertuig (of perron) te verlaten of een plaatsbewijs te kopen. De VIC's bij Wn en het GVB kunnen een boetecoupon uitschrijven. Een andere mogelijkheid is om wel bevoegde kaartcontroleurs erbij te roepen. Daarbij bestaat de kans dat de zwartrijder hun komst niet afwacht en het voertuig verlaat. Als dat niet gebeurt, stagneert de lijnvoering. Van de beëdigde VIC's vond 75% dat zij voldoende waren geëquipeerd voor de controletaak. Bij de niet-beëdigde VIC's was dat maar 50%. Conclusie: voor een effectieve kaartcontrole is beëdiging noodzakelijk.

Ruimere bevoegdheden nodig voor de veiligheidstaak

De VIC's hebben de indruk dat hun veiligheidstaak het minst uit de verf is gekomen in vergelijking met hun informatie- en controletaak.

De meerderheid ervaart de bevoegdheden en mogelijkheden om de taak goed uit te voeren als onvoldoende. Men vindt dat er meer aandacht en tijd aan deze taak moet worden besteed. Zowel beëdigde als niet-beëdigde VIC's gaven te kennen dat zij agressieve passagiers, vandalen en passagiers die roken in de voertuigen, zouden moeten kunnen bekeuren.

Het is opmerkelijk, gezien de problemen waarmee de VIC te maken krijgt, dat slechts een kwart het als een probleem ervaart dat het werk het risico van fysieke agressie met zich meebrengt. Immers, van de VIC's

die zich voornamelijk met kaartcontrole bezig houden heeft meer dan de helft één keer of vaker (recent) fysieke agressie (beetpakken, slaan, krabben of dreigen met een mes) tegen zichzelf meegemaakt. Het percentage dat fysieke agressie heeft meegemaakt is aanmerkelijk hoger dan bij het rijdend personeel en vergelijkbaar met dat van kaartcontroleurs (RET) en beide O-teams. Ruim driekwart van de VIC's heeft één keer of vaker assistentie ingeroepen van personeel of politie wegens een agressieve passagier of vandalisme. Men heeft wel de indruk dat het aantal keer dat men met agressie wordt geconfronteerd eerder is af dan toegenomen sinds men in dienst is getreden. Verbale agressie maakt men nog vaker mee, maar dit ervaart men niet als een probleem.

Wagengebonden werken minder aantrekkelijk

Alleen de VIC's bij de HTM werken wagengebonden. Van hen zei ongeveer de helft meer steekproefgewijs te willen werken. Het is niet duidelijk of zij helemaal niet meer wagengebonden willen werken of alleen af en toe niet meer. De VIC's op de Amsterdamse tram, die op bescheiden schaal ervaring hebben met wagengebonden werken, gaven aan daarvan af te willen (wat inmiddels ook is gebeurd).

Uit de enquête onder VIC's werd niet helemaal duidelijk wat de nadelen van deze methode zijn. Er werden slechts enkele kleine verschillen gevonden tussen wagengebonden en steekproefgewijs werkzame VIC's. De wagengebonden VIC's van de HTM vonden hun werk minder afwisselend. Zij kregen iets minder vaak vragen van passagiers. Ook vonden zij in iets sterkere mate verbale bedreigingen van passagiers een probleem (wagengebonden VIC's zijn makkelijk op te sporen op de tram, waardoor de kans groter is dat een agressieve passagier bedreigingen daadwerkelijk kan uitvoeren). De steekproefgewijs ingezette VIC's gaven aan niet wagengebonden te willen gaan werken.

Gericht toezicht

Zowel steekproefgewijs als wagengebonden ingezette VIC's gaven aan dat er in sterkere mate toezicht dient te worden gehouden op die plaatsen en tijdstippen waarop zich veel problemen voordoen met passagiers (zwartrijders, vandalen, agressieve passagiers). Bovendien vonden veel VIC's dat de assistentie van O-teams of politie bij problemen met passagiers dient te worden verbeterd. Een snellere assistentie lijkt een voorwaarde voor gericht toezicht te zijn.

Tijdelijkheid project

Het ontbreken van een vaste aanstelling en de onzekerheid die dat meebrengt, werd door de VIC's als één van de belangrijkste problemen bij het werk beschouwd. Een minderheid vond dat daardoor bovendien de verhouding met de leiding en de samenwerking met collega's die wel een vaste aanstelling hebben, werd bemoeilijkt.

Via de enquête hebben de VIC's willen doorgeven dat het project geslaagd is en dient te worden voortgezet of zoals een van de geënquêteerden het verwoordde: „Als het is afgelopen zijn we even ver als toen we begonnen, iedereen gaat weer zwartrijden en wij blijven met de gebakken peren zitten, want dan zijn wij weer zonder werk.”

5.4

ORGANISATIE

Het VIC-project heeft grote gevolgen gehad voor de organisatie van de vervoerbedrijven. In zeer korte tijd moesten honderden mensen worden geworven, geselecteerd en opgeleid. Dit bracht de bedrijven, naast veel werk, ook een nieuw elan. Door de komst van de VIC's kregen de bedrijven immers de mogelijkheid de kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren. De aanloopkosten voor overhead waren echter in het begin relatief hoog.

De nieuw in dienst gekomen VIC's weken op een aantal punten af van het reguliere personeel. De vervoerbedrijven waren voor de komst van het VIC-project nog typisch 'mannenbedrijven'. De groep VIC's bestond voor een derde uit vrouwen. Dit bracht ook noodzaak tot aanpassingen met zich mee in ondermeer huisvesting, toiletten, kleedcabines e.d. In Amsterdam is een vertrouwensvrouw aangesteld en in Rotterdam een raadvrouw. Uit de enquêtes blijkt dat de werksfeer tussen de VIC's en het reguliere personeel goed is. Van de VIC's behoort ongeveer een kwart tot een etnische minderheid. Het VIC-project is daarmee een goed voorbeeld van een integratieproject. Een en ander vergt natuurlijk wel wederzijdse aanpassingen.

Het gegeven dat VIC's 32 uur per week werken geeft, met name bij samenwerking met ander personeel, veel roostertechnische problemen. Ook financieel gezien geniet bij de VIC's een 38-urige werkweek de voorkeur. De tijdelijkheid van de functie geeft de VIC's veel onzekerheden, hetgeen door de VIC's als een groot probleem wordt ervaren. De vele vragen die de eventuele voortzetting van het VIC-project oproept legt een grote druk op de directe leiding en het management. De vervoerbedrijven hebben als werkgevers immers een grote verantwoordelijkheid, ook ten opzichte van de VIC's.

EVALUATIE

Het doel van de inzet van de VIC's en van de invoering van het gesloten instapregime was het zwart- en grijsrijden te verminderen, de veiligheid in het openbaar vervoer te verhogen, het vandalisme te doen afnemen, en de informatie aan de reiziger te verbeteren. Uit de verschillende onderzoeken is gebleken dat de genomen maatregelen een positief effect hebben gehad. Het zwart- en grijsrijden is afgenomen, de veiligheid voor de reiziger is verhoogd, de stijgende lijn bij het steeds toenemende vandalisme is doorbroken en de reizigers zijn van mening dat de informatievoorziening is verbeterd.

In dit hoofdstuk komt de evaluatie van de VIC-maatregelen aan de orde. In paragraaf 6.1 wordt de effectiviteit besproken van de wijze waarop de VIC's door de vervoerbedrijven zijn ingezet. In paragraaf 6.2 worden de financiële kosten en baten van de VIC-maatregelen beschreven en in paragraaf 6.3 de maatschappelijke baten.

6.1

BEVOEGDHEDEN EN INZET

De vervoerbedrijven hebben een verschillend beleid gevoerd met betrekking tot het toekennen van bevoegdheden aan VIC's en met betrekking tot de wijze waarop zij zijn ingezet (zie hoofdstuk 2).

De belangrijkste verschillen zijn:

- wel of geen beperkte opsporingsbevoegdheid,
- steekproefgewijze of wagengebonden inzet.

Het volgende schema laat zien hoe de inzet en de bevoegdheden van de VIC's bij de betrokken bedrijven in de experimentele periode geregeld zijn.

	wel beëdigd	niet beëdigd
wagengebonden	GVB (lijn 2)*	HTM
steekproefgewijs	RET ** GVB	Wn

* In augustus 1986 werd door het GVB besloten de wagengebonden inzet van VIC's op lijn 2 niet meer toe te passen, omdat deze wijze van inzet als te belastend door de VIC's werd ervaren.

** Met uitzondering van de VIC's op de metrostations, zij werken plaatsgebonden (en hebben geen controletaak).

De VIC's en het overige personeel zijn van mening dat om de veiligheid nog meer te verhogen, het vandalisme en het zwartrijden verder te doen afnemen, de VIC's gericht moeten worden ingezet. De trambestuurders willen dit o.a. gerealiseerd zien door een meer wagengebonden inzet, terwijl de VIC's zelf een voorkeur hebben voor een steekproefgewijze werkmethode.

In deze paragraaf wordt nagegaan of de verschillende wijzen waarop de VIC's zijn ingezet en het wel of niet hebben van een opsporingsbevoegdheid van invloed zijn geweest op de behaalde resultaten.

Effecten op zwart- en grijsrijden

Een van de belangrijkste taken van de VIC's is het controleren van plaatsbewijzen op tram, metro en gelede bus. Het GVB en de RET hebben daarbij in tegenstelling tot de HTM en Wn een belangrijk wapen in de strijd tegen zwart- en grijsrijden geworpen, namelijk de opsporingsbevoegdheid van de VIC.

Uit het zwart- en grijsrijdersonderzoek blijkt dat bij alle bedrijven het percentage afwijkingen sterk is afgenomen. Alleen bij Wn is het percentage afwijkingen toegenomen. Vergelijkt men de ontwikkelingen in het zwart- en grijsrijden bij Wn en de HTM aan de ene kant met die bij het RET en de GVB aan de andere kant, dan zijn er enkele opvallende verschillen te constateren. Zo heeft bij de HTM het percentage zwart- en grijsrijders zich ten opzichte van het GVB en de RET op een relatief hoog niveau gestabiliseerd en is bij Wn een lichte toename te constateren. Dit resultaat kan als volgt worden verklaard:

- a. Het wagengebonden werken van VIC's heeft als nadeel dat de reiziger zich van te voren kan vergewissen

of hij gecontroleerd zal worden. Immers met 250 VIC's in groepjes van twee kan in Den Haag slechts 20% van alle tramdiensten worden bemand. De voorspelbaarheid van controle is in tegenstelling tot de streekproefgewijze inzet groot. Zwartrijders kunnen met gemak op een volgende tram zonder VIC's stappen.

b. Na een korte periode hebben de reizigers en met name de zwart- en grijsrijders bemerkt dat de VIC's bij Wn en HTM geen proces-verbaal mogen uitschrijven, hetgeen de effectiviteit van de controle nadelig beïnvloedt. Men betaalt pas straffeloos als de VIC langskomt.

Inmiddels is in Den Haag geëxperimenteerd met een ander inzetmodel. Om het verrassingseffect bij het controleren te vergroten is men eind 1986 begonnen met trajectgebonden inzet. Op een bepaald deel van een tramlijn worden alle wagens door VIC's bemand. Bij trajectgebonden werken assisteert het ondersteuningsteam ter plaatse. Deze manier van werken wordt door de VIC's als zeer plezierig ervaren.

Uit het voorgaande kan worden geconcludeerd dat een steekproefgewijze inzet van VIC's in de praktijk vanwege het verrassingseffect effectiever blijkt te zijn om het zwartrijden tegen te gaan dan een wagengebonden inzet. Ook is gebleken dat een beëdiging (beperkte opsporingsbevoegdheid) noodzakelijk is voor een effectieve controle.

In Amsterdam kwamen de VIC's in grote problemen toen hun bevoegdheden (tijdelijk) vervielen. In Den Haag had men wellicht meer resultaat geboekt wanneer de VIC een proces verbaal had mogen opmaken.

Effecten op veiligheid en agressie

Op het gebied van de veiligheid heeft een derde van de passagiers gemerkt dat er het een en ander is veranderd. Meestal noemt men dat er 'meer personeel' is of het 'meereizen van VIC's'. Vooral in Den Haag en bij de Rotterdamse metro, waar de VIC's wagen- respectievelijk plaatsgebonden werkzaam zijn, vindt de reiziger dat de veiligheid is verbeterd.

Van alle VIC's vinden de stationsbeambten in Rotterdam het meest dat zij succes hebben. Of de VIC's nu wel of niet wagengebonden werken, het rijdend personeel vindt in zijn algemeenheid niet dat de agressie tegenover hen is afgenomen. Een uitzondering hierop wordt gevormd door de groep trambestuurders bij de HTM. Zij vinden dat het treiteren is afgenomen.

Uit het voorgaande kan worden afgeleid dat het gedurende langere tijd aanwezig zijn van VIC's een gunstig effect heeft ten aanzien van de veiligheid en de agressie in het openbaar vervoer.

Effecten op vandalisme

Uit het onderzoek onder passagiers blijkt dat het percentage reizigers dat gezien heeft dat iemand binnen het openbaar vervoer iets vernielde of bekladde, is afgenomen. Deze afname was het grootst in Amsterdam, hetgeen onder andere verklaard wordt door het aanbrengen van vandalismebestendige materialen. Daarna waren de effecten het grootst bij de Haagse tram en bij de Rotterdamse metro, waar de VIC's respectievelijk wagengebonden en plaatsgebonden werken.

De financiële gegevens hebben een grillig verloop en zijn door andere factoren verstoord. Hierdoor is het niet mogelijk om een goede vergelijking te kunnen maken met betrekking tot de schadekosten tussen vervoerbedrijven waar een verschillend beleid ten aanzien van de inzet van VIC's wordt gevoerd. Wel kan worden geconcludeerd dat er zowel bij wagengebonden als steekproefgewijze inzet een afvlakking is van de stijgende lijn van de vandalismekosten van de afgelopen jaren.

Bovendien kan voorzichtig worden afgeleid uit de afname van bekladdingen en vernielingen in de Rotterdamse metrostations en uit de lagere schoonmaakkosten in Amsterdam van lijn 2 (met wagengebonden VIC's) in vergelijking met lijn 13 (geen VIC's), dat van een gedurende langere tijd aanwezig zijn van VIC's een grotere preventieve werking op het vandalisme uitgaat.

Conclusie

Voor het goed kunnen uitoefenen van de controletaak is een opsporingsbevoegdheid voor de VIC's, waardoor zij een procesverbaal kunnen opmaken, noodzakelijk. Daarnaast is een wagengebonden inzet van VIC's vanwege de voorspelbaarheid van de controle minder effectief dan een steekproefgewijze inzet.

Het gedurende langere tijd aanwezig zijn van VIC's heeft een positieve werking op de verhoging van de veiligheid en de vermindering van het vandalisme. Dit pleit voor een gerichte inzet van VIC's op die plaatsen, trajecten en tijden waar dat nodig is.

6.2 FINANCIËLE KOSTEN EN BATEN

Om de aanstelling van de VIC's te kunnen realiseren heeft het kabinet in 1984 voor een periode van drie jaar jaarlijks een bedrag van 33 miljoen gulden beschikbaar gesteld. Dit bedrag, waarin opgenomen een opslag van 8% ter bestrijding van de overheadkosten, was gebaseerd op de verwachte kosten van het project (f 49 mln., prijspeil 1983) verminderd met de:

- meeropbrengsten ten gevolge van een verminderd zwart- en grijsrijden (f 13 mln.);
- lagere kosten ten gevolge van minder vandalisme in het openbaar vervoer (f 3 mln.).

Doel van deze paragraaf is om in financieel opzicht na te gaan wat de globale kosten-baten verhouding van het VIC-project is geweest bij de drie steden. Daarnaast zal ook aandacht worden besteed aan de financiële effecten van de invoering van het gesloten instapregime.

6.2.1 VIC-PROJECT

Kosten

De volgende kostenposten kunnen worden onderscheiden:

- personeelskosten VIC's (1075 à f 40.000)	f 43 mln.
- kosten van directe leiding	f 2,5 mln.
- overhead	f 3,5 mln.
	<hr/>
totaal (op jaarbasis)	f 49 mln.

De indirecte kosten, samenhangend met het opvangen en begeleiden van grote aantallen jongeren, liggen hoger dan aanvankelijk was geraamd.

Financiële baten

De baten voor het openbaar vervoer als gevolg van de inzet van VIC's zijn als volgt te onderscheiden:

- Meeropbrengsten als gevolg van een verminderd zwart- en grijsrijden:

Uit de tellingen blijkt dat als gevolg van de inzet van VIC's het zwart- en grijsrijden in de grote steden sterk is afgenomen. Op werkdagen is deze daling het meest spectaculair in Amsterdam (afname bijna 75%). Voor de drie gemeenten tezamen is het percentage zwart- en grijsrijden op werkdagen met meer dan de helft afgenomen. De opvallend hoge percentages zwart- en grijsrijden in de weekeinden in Amsterdam en Den Haag hangen ten nauwste samen met de geconcentreerde inzet van de VIC's op werkdagen.

Afhankelijk van het soort verplaatsingen en de gekozen kaartsoorten, en ervan uitgaande dat het verlies aan reizigers door meer controle wordt gecompenseerd door een toeloop als gevolg van een verhoogde kwaliteit van het openbaar vervoer, leveren de voormalige zwart- en grijsrijden in de tram- en metrosector extra opbrengsten op van ca. 12 - 14 miljoen gulden (op jaarbasis tegen tariefniveau 1986, gebaseerd op de door het Beleidsorgaan Openbaar Vervoer voor 1986 aanvaarde allocatiesleutel).

- **Opbrengsten door verhoogde ritprijs:** Door de komst van de VIC's wordt een veel groter aantal verhoogde ritprijzen uitgeschreven. Dit verschijnsel vlakt overigens af naarmate de VIC's een meer vertrouwd, bij het openbaar vervoer horend, beeld opleveren. Daarnaast is het aantal processen verbaal en boetecoupons toegenomen. Dit laatste fenomeen zal wellicht blijven bestaan tegen de achtergrond van een categorie reizigers die blijft zwartrijden.

Het totale bedrag dat door het innen van de verhoogde ritprijs ten gunste aan het openbaar vervoer toevalt, is op jaarbasis becijferd op ca. 1 miljoen gulden.

- **Vermindering vandalismekosten:** Het VIC-project bracht met zich mee dat vooruitlopend op de verwachte vermindering van de vandalismekosten het GVB en de RET een taakstelling van 1,2 miljoen gulden en de HTM 0,6 miljoen gulden in de Rijksbijdrage voor lokaal openbaar vervoer opgelegd kregen.

In het evaluatieonderzoek komt naar voren dat het moeilijk te bepalen is of deze kostenvermindering als gevolg van de komst van de VIC's zich feitelijk heeft voorgedaan. Wel is gebleken dat er sprake is van een stabilisatie of zelfs van een lichte afname van het vandalisme bij de vervoerbedrijven. Deze ontwikkeling kan echter niet alleen aan het VIC-project worden toegeschreven; andere acties ter bestrijding van het van-

dalisme spelen hierbij zeker een rol. Het lijkt reëel om de helft van de van tevoren afgesproken inderdien-effecten ad 1,5 miljoen gulden als baten van het VIC-project aan te merken. Dit behoeft geen feitelijke kostenvermindering te zijn, maar een afvlakking van een jaarlijks stijgende trend.

Totale baten

De genoemde baten tezamen leveren het volgende financiële overzicht:

- meeropbrengsten als gevolg van een verminderd zwart- en grijsrijden	f 12-14	mln.
- innen verhoogde ritprijs	f 1	mln.
- vermindering vandalismekosten	f 1,5	mln.
	<u>f 14,5-16,5</u>	mln.
	totaal	f 14,5-16,5 mln.

Conclusie

Omdat de baten voor het openbaar vervoer tussen de 14,5 en 16,5 miljoen gulden liggen en de totale kosten 49 miljoen gulden bedragen is het VIC-project financieel gezien binnen de sector openbaar vervoer in zijn huidige vorm voor ca. 1/3 deel kostendekkend. Deze dekking komt nagenoeg overeen met de kosten-batenverhouding die ten grondslag heeft gelegen bij de start van het VIC-project.

6.2.2

GESLOTEN INSTAPREGIME OP DE BUS

Algemeen wordt het gesloten instapregime als bijzonder gunstig ervaren, zij het dat de halteringstijden zijn toegenomen. Hierdoor zijn de vervoerbedrijven genoodzaakt geweest op sommige lijnen extra bussen in te zetten. Dit, omdat de reizigers het op-tijd-rijden als belangrijkste criterium voor de waardering van het openbaar vervoer beschouwen.

Kosten

De extra kosten die het gesloten instapregime met zich meebrengt bedragen in totaal 6,1 miljoen gulden. Volgend overzicht laat zien op welke wijze de kosten over de steden verdeeld zijn:

	Amsterdam	Rotterdam	Den Haag
- rijdend personeel	f 1,8 mln.	f 1,6 mln.	f 1,2 mln.
- capaciteitskosten	f 0,4 mln.	f 0,6 mln.	f 0,2 mln.
- directe leiding	f 0,1 mln.	f 0,1 mln.	f 0,1 mln.
totaal	f 2,3 mln.	f 2,3 mln.	f 1,5 mln.

Baten

De baten van het gesloten instapregime hebben betrekking op meer inkomsten, doordat reizigers minder zwart- en grijsrijden. Een duidelijk verschil met de controle door VIC's is dat op de bus alle instappers worden gecontroleerd.

Aangenomen wordt dat er een deel van de voormalige zwarrijders is gaan betalen en dat een ander deel een alternatief voor het openbaar vervoer heeft gezocht. Als algemene aanname voor de drie grote steden geldt dat ca. 1/3 van het geconstateerde aantal zwart- en grijsrijders voordat het gesloten instapregime van kracht werd, geen gebruik meer maakt van het openbaar vervoer. Uit eerder onderzoek is gebleken dat dit aandeel ook op ca. 50% kan worden gesteld (alleen zwarrijders).

Daar staat tegenover dat voormalige grijsrijders al ca. 2/3 van de ritprijs betaalden. Op basis van bovengenoemde overwegingen lijkt de aanname van vervoersverlies van 1/3 van het bij de voormeting geconstateerde percentage afwijkingen reëel.

Wanneer rekening gehouden wordt met:

- het berekende vervoersverlies als gevolg van de introductie van het gesloten instapregime,
- de tariefverhogingen sinds 1984 en
- een positieve substitutiefactor,

dan stijgen de opbrengsten in de 3 gemeenten als volgt:

- Amsterdam	f 1,7 mln.
- Rotterdam	f 0,3 mln.
- Den Haag	f 1,6 mln.
totaal	f 3,6 mln.

Conclusie

De invoering van het gesloten instapregime is met uitzondering van Rotterdam in beide andere steden (nagenoeg) kostendekkend. Hierbij dient voor Rotterdam gewezen te worden op het feit dat als gevolg van een goed controlestelsel in het verleden het percentage zwart- en grijsrijden al op een relatief laag niveau lag. Tevens dient bij deze analyse te worden opgemerkt dat bovengenoemde effecten zich op de korte termijn hebben voorgedaan. Het is niet uitgesloten dat het gesloten instapregime op de wat langere termijn een nog beter resultaat oplevert (wisseling van passagiers over de jaren heen van 10-20%).

6.3

MAATSCHAPPELIJKE BATEN

Naast de financiële kosten en baten van de VIC-maatregelen die voor het openbaar vervoer van belang zijn, hebben ze ook een belangrijke maatschappelijke betekenis. De maatschappelijke baten zijn in de meeste gevallen niet in monetaire eenheden te vertalen, daarom worden ze in het onderstaande hoofdzakelijk in kwalitatieve termen omschreven.

Het VIC-project heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de vermindering van de kleine criminaliteit. De kwaliteit van het openbaar vervoer is hierdoor verhoogd.

Kleine diefstallen, vandalisme, vernielingen en dergelijke doen vooral door het massaal vóórkomen ervan een aanslag op de kwaliteit van de samenleving.

In het openbaar vervoer manifesteert zich kleine criminaliteit, onder andere in het zwart- en grijsrijden, in het aanbrengen van vernielingen en in agressiviteit. Het inzetten van VIC's op tram, metro en de gelede bus en ook de herinvoering van het gesloten instapregime op de bus, heeft de volgende positieve effecten ten gevolge gehad:

- Het zwart- en grijsrijden op tram, metro en bus is drastisch afgenomen. De controlemaatregelen worden door de reizigers positief gewaardeerd. Reizigers hebben de indruk dat er minder zwart wordt gereden, zwartrijden is minder vanzelfsprekend geworden.
- Het vandalisme is afgenomen. De reizigers en het personeel hebben het afgelopen jaar minder vaak geconstateerd dat er iets werd vernield of beklad.
- Een groot deel van de reizigers heeft geconstateerd dat de veiligheid in het openbaar vervoer is verbeterd. Het aantal incidenten is afgenomen. Dit heeft er o.a. toe geleid dat reizigers minder (vaak) het openbaar vervoer mijden.

De kwaliteit van het openbaar vervoer is door de maatregelen verhoogd. Het openbaar vervoer is meer mensvriendelijk geworden. Dit zal zeker een positieve uitwerking hebben op zowel het functioneren van het openbaar vervoer zelf als op de leefbaarheid van de steden.

Het VIC-project levert een belangrijke bijdrage in het kader van de werkloosheidsbestrijding en de integratie van vrouwen en minderheden in het arbeidsproces.

- Het VIC-project heeft ca. 1100 nieuwe 32-uursbanen geschapen. De besparingen in het kader van de werkloosheidsuitkering bedragen ca. 21 miljoen gulden per jaar. De nieuwe banen zijn voor een groot deel bezet met werkloze jongeren die hierdoor arbeidservaring opdoen en een beroepsopleiding volgen.
- Door middel van het VIC-project is het mogelijk gebleken het beleid van de overheid met betrekking tot een grotere deelname van vrouwen en vertegenwoordigers van etnische minderheden in het arbeidsproces te realiseren.

AANBEVELINGEN

*Gezien de in de voorgaande hoofdstukken beschreven resultaten van het VIC-project gelden voor een succesvolle voortzetting de volgende voorwaarden:

- a) Het verlenen van bevoegdheden (voor zover nog niet aanwezig) is noodzakelijk:
 - een opsporingsbevoegdheid is nodig voor een effectieve controle;
 - voor het bestrijden van het vandalisme en de vergroting van de veiligheid is het ruimer gebruik maken van bevoegdheden gewenst.
- b) Personeel dient gericht te worden ingezet op die plaatsen c.q. tijden waar behoefte is aan toezicht, controle en informatie. Hiervoor is nodig:
 - steekproefgewijze of trajectgebonden inzet;
 - er dient te worden nagegaan of de inzet in avonduren en weekeinde verbeterd kan worden.
- c) De functies van de VIC dienen een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering uit te maken.

*Gezien de positieve resultaten van het gesloten instapregime op de bus, met name met betrekking tot het zwartrijden, dient de maatregel te worden gecontinueerd. Steekproefgewijze controle blijft echter noodzakelijk.

*Er dient een uniforme registratiemethode bij de bedrijven te komen om de vandalismekosten in kaart te brengen.

Bijlage I: Namenlijst van betrokkenen

De begeleidingsgroep was als volgt samengesteld:

H.G. van Andel (red.)	WODC, Ministerie van Justitie
F. van Dam (vz.)	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
J.H.H.J. Eikema	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
P.H.H. de Graaf (secr.)	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
M. Hoekert-van der Wind (red.)	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
C.A. de Jongh (red.)	HTM
P.J. van Kleeff	RET
P.A.J. van der Made	RET
E.G.M. Nuijten-Edelbroek	WODC, Ministerie van Justitie
J.F.M. Poiesz	HTM
A.O. Pot	Wn
T.W. van der Stelt	GVB
L.A. van Tricht	RET
H.E. Tuinhout	HTM
C. Vermaas	GVB

Themagroep Zwart- en grijsrijden:

H.G. van Andel	WODC, Ministerie van Justitie
M. Hoekert-van der Wind	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
A. van Loon	HTM
H. Tuinhout (Vz.)	HTM
W.H. Valkenburg	GVB
C. Willems	GVB
E. Zijderveld	RET
J. de Zwart	Wn

Themagroep Vandalisme:

H.G. van Andel	WODC, Ministerie van Justitie
M. van Dijk	RET
M. Hoekert-van der Wind	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
A. van Hoven	RET
J. Schouten	HTM
T.W. van der Stelt (Vz.)	GVB

Themagroep Beleving:

H.G. van Andel	WODC, Ministerie van Justitie
A.E. van Burik	WODC, Ministerie van Justitie
B. Gebuis	HTM
A. van Loon	HTM
M. Hoekert-van der Wind	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
W.H.M. van Leeuwen	GVB
H.H. van Noord	GVB
A.O. Pot	Wn
L.A. van Tricht (Vz.)	RET
C.C.M. Verweijen	RET

Bijlage II: Rapporten

In het kader van het VIC-project zijn de volgende rapporten verschenen (verkrijgbaar bij):

- Eindrapport themagroep Zwart- en grijsrijden (HTM);
- Eindrapport themagroep Vandalisme (GVB);
- Eindrapport themagroep Beleving (RET).

Van de themagroep Beleving zijn drie deelrapporten verschenen:

- Beleving van reizigers. De VIC-maatregelen bekeken door de ogen van de reiziger. H.G. van Andel (WODC, Ministerie van Justitie);
- Beleving van personeel. Waardering van de VIC-maatregelen door het rijdend personeel, de controleurs en de metrobeambten. A.E. van Burik (WODC, Ministerie van Justitie);
- Beleving van VIC's. Het VIC-project beoordeeld door de uitvoerders. W.H.M. van Leeuwen (GVB).

Bijlage III: Gegevens over de vervoerbedrijven

De gegevens zijn gebaseerd op de jaarverslagen van 1985

	GVB	RET	HTM	Wn
Tram:				
- aantal exploitatielijnen	16	10	10	1
- aantal wagens	248	141	240	27
- plaatskilometers × 10 mln.	1560	964	1145	
- aantal instappers × 10 mln.	124	49	70	0,6
Bus:				
- aantal exploitatielijnen	45	41	15	7*
- aantal wagens	374	283	200	30
- plaatskilometers × 10 mln.	1583	1194	573	
- aantal instappers × 10 mln.	59	47	34	0,6
Metro:				
- aantal exploitatielijnen	2	4		
- aantal wagens	43	142		
- plaatskilometers × 10 mln.	1022	2355		
- aantal instappers × 10 mln.	33	60		

* alleen gelede bus

Registratiemethode

In **Amsterdam** werd de tussen-de-halte-methode toegepast met uitzondering van de meting in november 1986. Bij de tussen-de-halte-methode stappen 2 burgercontroleurs een of twee haltes voor het telpunt in, die zich opstellen in de buurt van de stempelautomaten.

Even na vertrek van de betreffende halte stopt de tram en stappen 6-8 burgercontroleurs in. De 2 burgercontroleurs bij de stempelautomaten voorkomen dat reizigers die kennelijk niet van plan waren te stempelen, dit alsnog doen. Tijdens de rit worden alle reizigers gecontroleerd; ploeggrootte en methode zijn daarop afgestemd. Bij de meting in december 1986 moest een andere methode worden toegepast omdat een groot deel van de VIC's geen opsporingsbevoegdheid meer had. Dit betekende dat er onvoldoende (beëdigde) kaartcontroleurs beschikbaar waren. Er werden daarom ploegen bestaande uit 5-6 niet geüniformeerde VIC's en enige kaartcontroleurs geformeerd. De ploeg stapte op een meetpunt in, verdeeld over alle deuren. In tegenstelling tot de tussen-de-halte-methode werd uitsluitend geregistreerd en niet geverbaliseerd.

In **Rotterdam** werd voor de halfjaarlijkse metingen de repressieve controlemethode toegepast bij de tram en metro. Hierbij werd in van tevoren vastgestelde code-gebieden door groepen van 4-6 personen gecontroleerd, waarvan de helft in burgerkleding (voor de metro werd incidenteel een groep van 8 personen samengesteld). De groep stapt op een halte in en controleert tussen de haltes. Alle gebieden werden steeds op wisselende dagen en tijdstippen gecontroleerd.

In **Den Haag** werden de voertuigen aan de haltes opgehouden en per deurpartij stapten 2 controleurs naar binnen (uitstappende passagiers werden ook gecontroleerd). De controleurs zijn niet geüniformeerd. Een coördinator telde het aantal passagiers en verzamelde de gegevens over het aantal aangetroffen afwijkingen. Er werden geen boetes gegeven, de passagiers zonder geldig plaatsbewijs werden in staat gesteld alsnog een plaatsbewijs bij de bestuurder te kopen of de wagen te verlaten.

De haltes waarop gecontroleerd werd waren in het algemeen haltes met de drukste bezettingsgraad op een lijn. Daarnaast waren er enkele haltes die net over een zonegrens gelegen waren. Op deze haltes is het aantal grijsrijders maximaal zodat een goed beeld hiervan kan worden verkregen.

Bij Westnederland is continu gemeten. Er wordt in de dal-uren door 2 VIC's gecontroleerd. Op tijden waar men problemen zou kunnen verwachten wordt door meerdere VIC's, meestal in samenwerking met controleurs, gecontroleerd (spits en vooral avond).

Percentage afwijkingen

tabel 3: Het gemiddelde percentage afwijkingen voor werkdagen op de verschillende telmomenten. In maart 1985 zijn voor het GVB, de HTM en Wn de voormetingen gehouden, voor de RET zijn deze pas in november 1985 gehouden omdat de maatregelen later zijn ingevoerd.

		mrt '85	nov '85	mrt '86	nov'86
GVB:	tram	17,7	8,5	8,8	9,0
	metro	23,5	11,0	7,0	6,5
	gel. bus	11,4	5,5	5,6	2,9
	st. bus	9,2	2,0	0,4	1,7
RET:	tram		5,8	5,6	3,7
	metro		4,0	3,8	2,6
	bus		3,8	3,3	1,3
HTM:	tram	13,7	11,2	9,4	9,5
	bus	14,1	4,0	1,8	2,4
Wn:	sneltram	0,8	2,2	2,3	2,5
	gel. bus	1,2	1,8	0,4	2,0

tabel 4: Het percentage afwijkingen voor november 1986 uitgesplitst naar spits, dal en avond van werkdagen en het gemiddeld percentage afwijkingen van zondagen.

		spits	dal	avond	zondag
GVB:	tram	6,6	7,7	16,8	13,7
	metro	5,2	7,4	12,9	10,8
	gel. bus	2,1	3,5	2,8	—
	st. bus	1,0	2,1	2,0	—
RET:	tram	3,1	3,2	4,9	4,8
	metro	2,2	2,3	3,2	2,9
	bus	0,8	0,8	2,3	2,5
HTM:	tram	8,0	12,1	11,4	17,7
	bus	1,6	2,9	—	2,0
Wn:	sneltram	1,3	2,1	1,7	—
	gel. bus	1,5	1,6	1,7	—

Bijlage V: Reizigersonderzoek

tabel 5: De belangrijkste resultaten uit het reizigersonderzoek

Aspect	GVB	GVB	GVB	RET	RET	RET	HTM	HTM	Wn
	T	B	M	T	B	M	T	B	T
Veiligheid is primaire doelstelling	•	•	•	•	•	×	•	•	•
verandering V gemerkt (>40%)	•	•	×	•	•	•	×	×	•
waardering V algemeen	•	•	•	•	+	+	•	•	•
waardering V voertuig	•	•	•	•	+	•	•	•	•
afname onveiligheidsgevoelens	•	•	•	•	•	•	•	•	•
afname incidenten	*	•	•	•	•	**	**	•	•
waardering netheid interieur	+	+	•	•	•	•	•	•	•
afname zien van vandalisme	*	**	**	•	•	•	•	•	•
Info is primaire doelstelling	•	•	•	•	•	•	×	×	•
verandering I gemerkt (>40%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•
waardering info algemeen	•	•	•	•	•	—	•	—	•
waardering I pers. halte/perron	+	•	•	•	•	•	+	•	•
waardering I pers. voertuig	+	•	•	+	•	+	+	•	•
afname onvoldoende I mogelijkheden	**	•	•	•	•	**	*	**	•
Controle is primaire doelstelling	×	×	×	×	×	•	×	×	×
verandering C gemerkt (>40%)	×	•	×	×	×	×	×	×	×
waardering controle algemeen	+	•	•	+	+	+	+	+	+
waardering frequentie controle	+	•	•	+	+	+	+	•	+
waardering wijze van controle	•	—	•	•	•	•	•	•	•
afname zwartrijden	*	•	•	•	*	**	•	•	•
toename controle	*	•	•	•	•	**	**	•	•
waardering OV algemeen	•	•	•	•	•	•	•	•	•
bekendheid VIC's (>40%)	x	x	x	x	x	x	x	x	x
maakt meer/minder gebruik OV (>20%)	•	•	•	•	•	•	•	•	•
anderen erop attent gemaakt (>20%)	•	•	x	•	•	•	x	x	•

× = van toepassing

+/_ = significante verschuiving in positieve/negatieve zin

* = p<10; ** = p<05 (significant verschil volgens sign-test)

T = tram, B= bus en M= metro