



Veiligheid voor reizigers in het openbaar vervoer en op de routes naar stations en haltes moet vanzelfsprekend zijn, zowel in beleving als in werkelijkheid. Hoewel veel reizigers zich over het algemeen veilig voelen, ervaart een aanzienlijk deel ook momenten van onveiligheid. De oorzaken daarvan lopen uiteen. Reizigers letten continu op hun omgeving - de fysieke ruimte én de mensen om hen heen - en die omgeving bepaalt in hoge mate hun veiligheidsgevoel. Dat gaat verder dan incidenten of overlast. Ook zonder concrete dreiging kunnen een donkere spoortunnel, een rommelige fietsenstalling of een vervuild perron al een sterk gevoel van onveiligheid oproepen.

Speciaal voor deze Ronde Tafel hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar sociale veiligheid van reizigers. De belangrijkste resultaten zijn verwerkt in dit position paper. Het volledige onderzoeksrapport is [hier](#) te vinden.

1. Sociale veiligheid is meer dan het wel of niet bestaan van incidenten

Sociale veiligheid voor reizigers is meer dan alleen het niet ervaren van incidenten. Ook reizigers die nooit slachtoffer zijn van geweld of ongewenst gedrag kunnen sociale onveiligheid ervaren. De kwaliteit, uitstraling en onderhoudstoestand van de omgeving spelen een cruciale rol in de veiligheidsbeleving. Een schone, overzichtelijke en goed onderhouden omgeving draagt bij aan een prettige reiservaring en versterkt het veiligheidsgevoel. Een omgeving die als grimmig, verwaarloosd of onprettig wordt ervaren zorgt niet alleen voor een groter onveiligheidsgevoel, maar nodigt ook meer uit tot ongewenst gedrag.

Desondanks richt de aanpak van sociale onveiligheid zich in de praktijk vaak primair op het beperken van overlast en agressie. Maatregelen die een breder effect hebben, worden juist teruggedraaid als onderdeel van BKN-spoor. Met een eenzijdige focus op handhaving en cameratoezicht wordt niet de bredere problematiek opgelost. Sterker nog: de zichtbare aanwezigheid van handhaving en camera's kan het gevoel van onveiligheid juist versterken, doordat het suggereert dat er sprake is van een onveilige situatie. Zo geven reizigers aan dat zij het afgelopen jaar onveiliger zijn gaan voelen doordat er meer aandacht voor dit thema is geweest.

Benader sociale veiligheid als een kwaliteitsvraag van de gehele omgeving, in plaats van uitsluitend te reageren op incidenten of overlast. Door structureel te investeren in een prettige, verzorgde en uitnodigende omgeving ontstaat een fundament dat onveiligheidsgevoelens voorkomt, in plaats van ze achteraf te moeten bestrijden.

2. Menselijke aanwezigheid

Menselijke aanwezigheid is onmisbaar. Vooral tijdens het wachten geven reizigers aan behoefte te hebben aan signalen dat ze niet alleen zijn. Zelfs het simpelweg voorbijrijden van een andere bus kan al een positief effect hebben. Reizigers die aangeven dat hun sociale veiligheid het afgelopen jaar is gedaald, geven voornamelijk aan dat dit komt door verminderde aanwezigheid van personeel.

Reizigers hechten waarde aan zichtbaar en benaderbaar personeel. Die aanwezigheid hoeft niet uitsluitend een handhavende functie te hebben. Personeel bij voorzieningen zoals kiosken bieden reizigers een aanspreekpunt en versterken het gevoel dat er iemand aanwezig is die verantwoordelijkheid draagt voor de situatie. Impactvolle ervaringen blijven reizigers vaak lang bij. Een goede afhandeling tijdens of na incidenten kan daardoor een grote impact hebben op het veiligheidsgevoel van reizigers. Juist daarom is het belangrijk dat personeel bij ingrijpen niet alleen aandacht heeft voor de veroorzaker van het ongewenste gedrag, maar ook voor de reizigers eromheen.

Investeer in vormen van aanwezigheid die zichtbaar, toegankelijk en menselijk zijn. Zorg dat medewerkers niet alleen optreden wanneer het misgaat, maar juist ook in alledaagse situaties nabij en aanspreekbaar zijn. Daarnaast helpt het om de aanwezigheid van andere reizigers actief te vergroten, zeker in de avonduren wanneer het rustiger is. Zo ontstaat een omgeving waarin reizigers zich structureel gesteund, gezien en veiliger voelen.

3. Prettig wachten en voorzieningen

De manier waarop reizigers hun reis beleven wordt in sterke mate beïnvloed door de momenten waarop zij moeten wachten. Comfortabele, beschutte en goed ingerichte wachtplekken versterken het gevoel van veiligheid, terwijl lange wacht- en overstaptijden juist leiden tot een verhoogd gevoel van kwetsbaarheid.

Daarnaast blijkt de fysieke staat van de omgeving een belangrijke factor. Onhygiënische situaties en achterstallig onderhoud worden regelmatig genoemd als negatieve invloed op het veiligheidsgevoel. Omgekeerd draagt een schone, opgeruimde en goed onderhouden omgeving aantoonbaar bij aan een veiliger beleving van stations, haltes en voertuigen.

Voorzieningen spelen hierin een cruciale rol. Reizigers die aangeven dat hun veiligheidsgevoel het afgelopen jaar is verbeterd, noemen in 28% van de gevallen de aanwezigheid van meer kiosken en voorzieningen als belangrijkste reden. Onder reizigers die ook 's avonds reizen loopt dit zelfs op tot 38%. We zien gelijktijdig dat reizigers wiens veiligheidsgevoel is gedaald aangeven dat dit komt door het verdwijnen van voorzieningen. Het is daarom belangrijk een vicieuze cirkel te doorbreken: meer reizigers leiden tot meer sociale controle en meer voorzieningen. Dat vergroot de veiligheidsbeleving en zet een positieve spiraal in gang waarin opnieuw meer reizigers worden aangetrokken.

Investeer structureel in comfortabele, beschutte en goed ingerichte wachtruimtes, zodat reizigers zich minder kwetsbaar voelen tijdens het wachten. Zorg daarnaast voor voldoende zichtbare voorzieningen en houd deze ook in de avonduren open om sociale controle en levendigheid te vergroten. Maak tot slot schoonmaak en onderhoud een prioriteit, omdat een schone en goed onderhouden omgeving het veiligheidsgevoel aantoonbaar versterkt.

*Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.*