

Openbaar vervoer en sociale veiligheid

ROVER

Hoe is het gevoel van sociale veiligheid bij reizigers veranderd?



Februari 2026

Samenvatting

Iedere reiziger moet zich te allen tijde veilig kunnen voelen in het openbaar vervoer en op de routes naar stations en haltes. Om het veiligheidsgevoel van reizigers te vergroten moeten we weten welke maatregelen daadwerkelijk het veiligheidsgevoel van reizigers versterken. Daarom hebben we reizigers gevraagd of ze zich afgelopen jaar veiliger of onveiliger zijn gaan voelen en waar dit komt.

De meeste reizigers beoordelen de sociale veiligheid in het openbaar vervoer positief. Tegelijkertijd weten we dat een groot deel van de reizigers zich wel eens onveilig voelt. “Uit het onderzoek blijkt bovendien dat 20% van de reizigers de sociale veiligheid in het afgelopen jaar negatiever is gaan beoordelen, terwijl slechts 4% een verbetering ervaart.

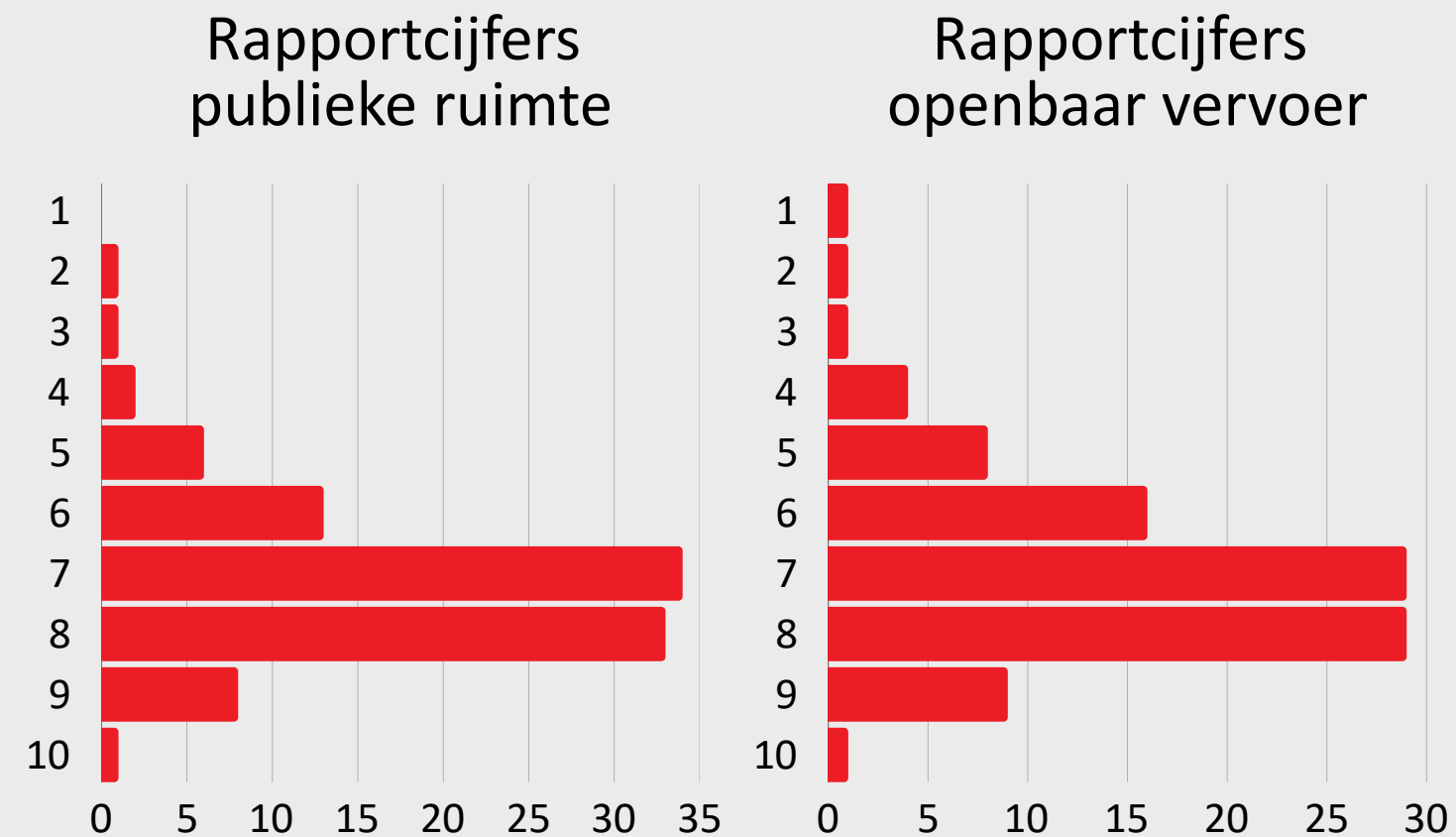
De reizigers die een achteruitgang ervaren, schrijven dit vooral toe aan een algemene toename van agressie in de samenleving. Ook het minder zichtbaar personeel, het verdwijnen van voorzieningen en het meemaken of getuige zijn van incidenten dragen voor hen bij aan een verslechtering van de veiligheidsbeleving.

Een schone, overzichtelijke en goed onderhouden omgeving draagt bij aan een prettige reiservaring en versterkt het veiligheidsgevoel. Ook voorzieningen zoals kiosken en andere commerciële functies dragen bij aan een veiliger gevoel. Ze zorgen voor continue menselijke aanwezigheid, levendigheid en bieden reizigers een plek om naartoe te gaan, wat de sociale veiligheid versterkt.

Ook de manier waarop met incidenten wordt omgegaan spelen een belangrijke rol in de veiligheidsbeleving. Het is daarom belangrijk om tijdens incidenten ook rekening te houden met de beleving van omstanders.

Sociale veiligheid gaat verder dan het voorkomen van incidenten. Kijk daarom niet alleen naar toezicht en handhaving, maar creëer een prettige omgeving met zichtbare menselijke aanwezigheid en goede voorzieningen.

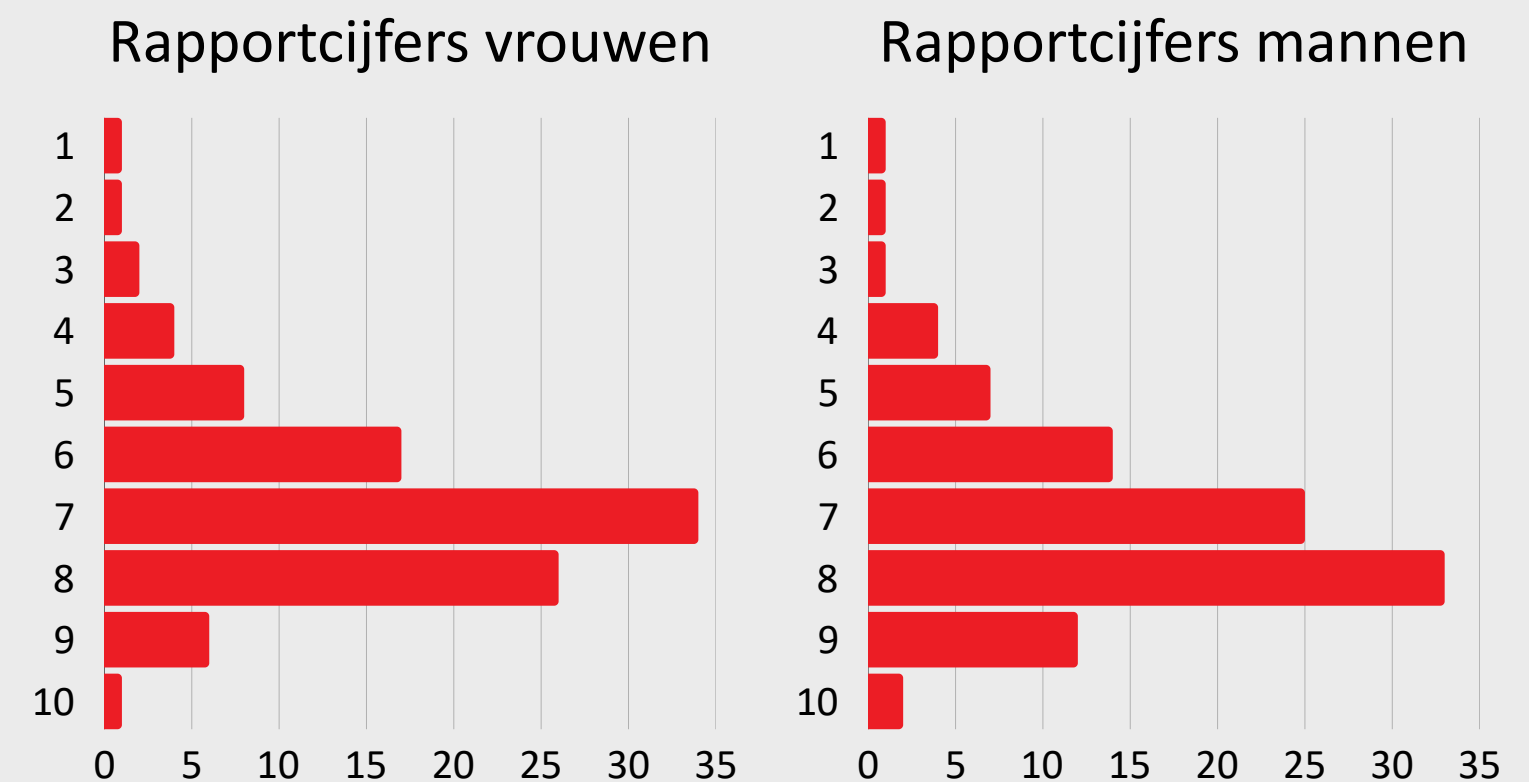
Welk rapportcijfer geven reizigers de sociale veiligheid?



De meeste reizigers beoordelen de sociale veiligheid positief: bijna 60% geeft een 7 of 8 en nog eens 10% waardeert deze zelfs met een 9 of 10.

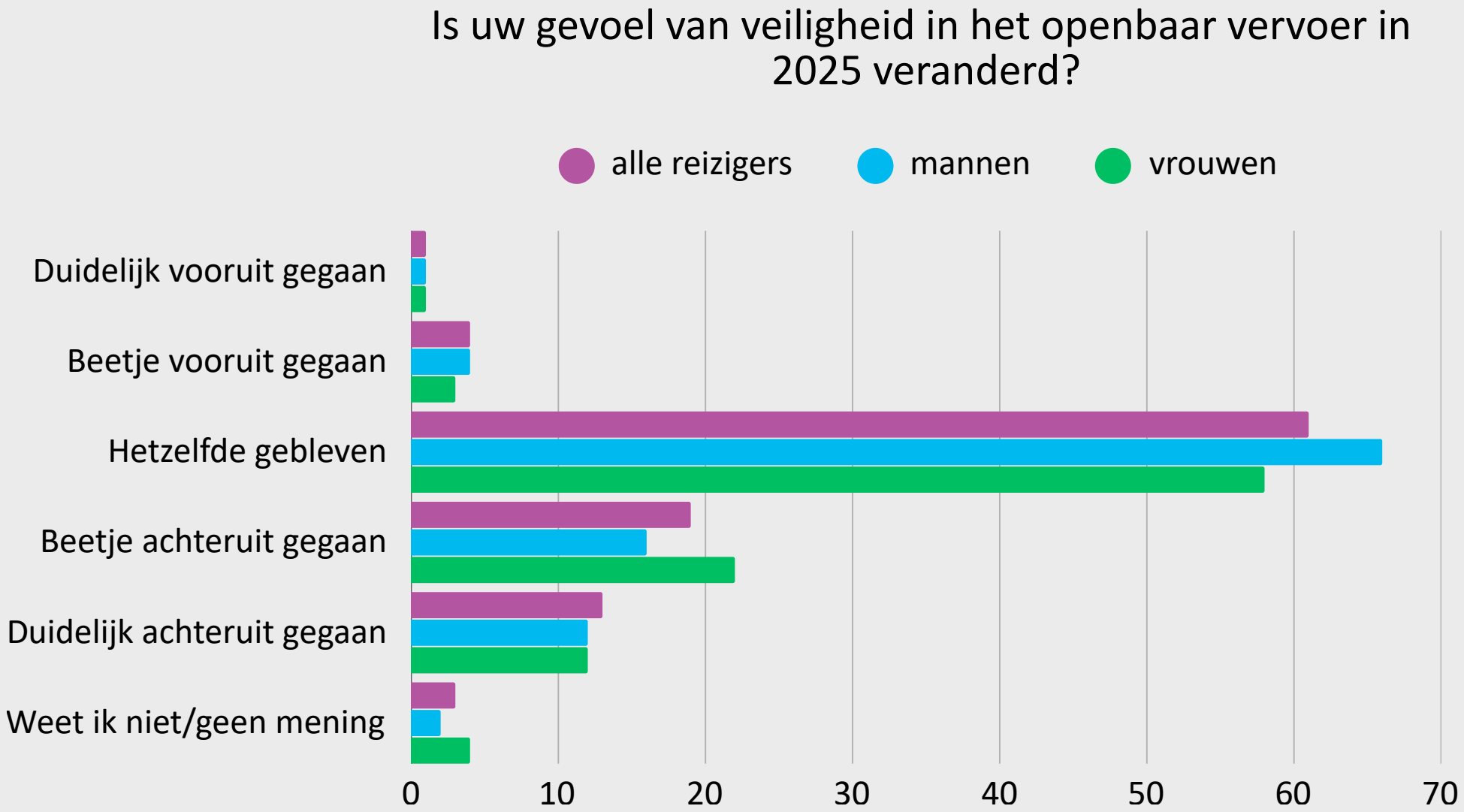
Tegelijkertijd ervaart een 15% van de reizigers de sociale veiligheid als onvoldoende en geeft een 5 of lager. Reizigers die aangeven vaker in de avonduren te reizen geven geen significante lagere rapportcijfers.

Reizigers zijn positiever over de sociale veiligheid in de publieke ruimte in het algemeen. Bijna 70% geeft de sociale veiligheid een 7 of 8 en iets minder dan 9% geeft een 9 of 10. Minder dan 10% geeft een 5 of lager voor de sociale veiligheid in de publieke ruimte.



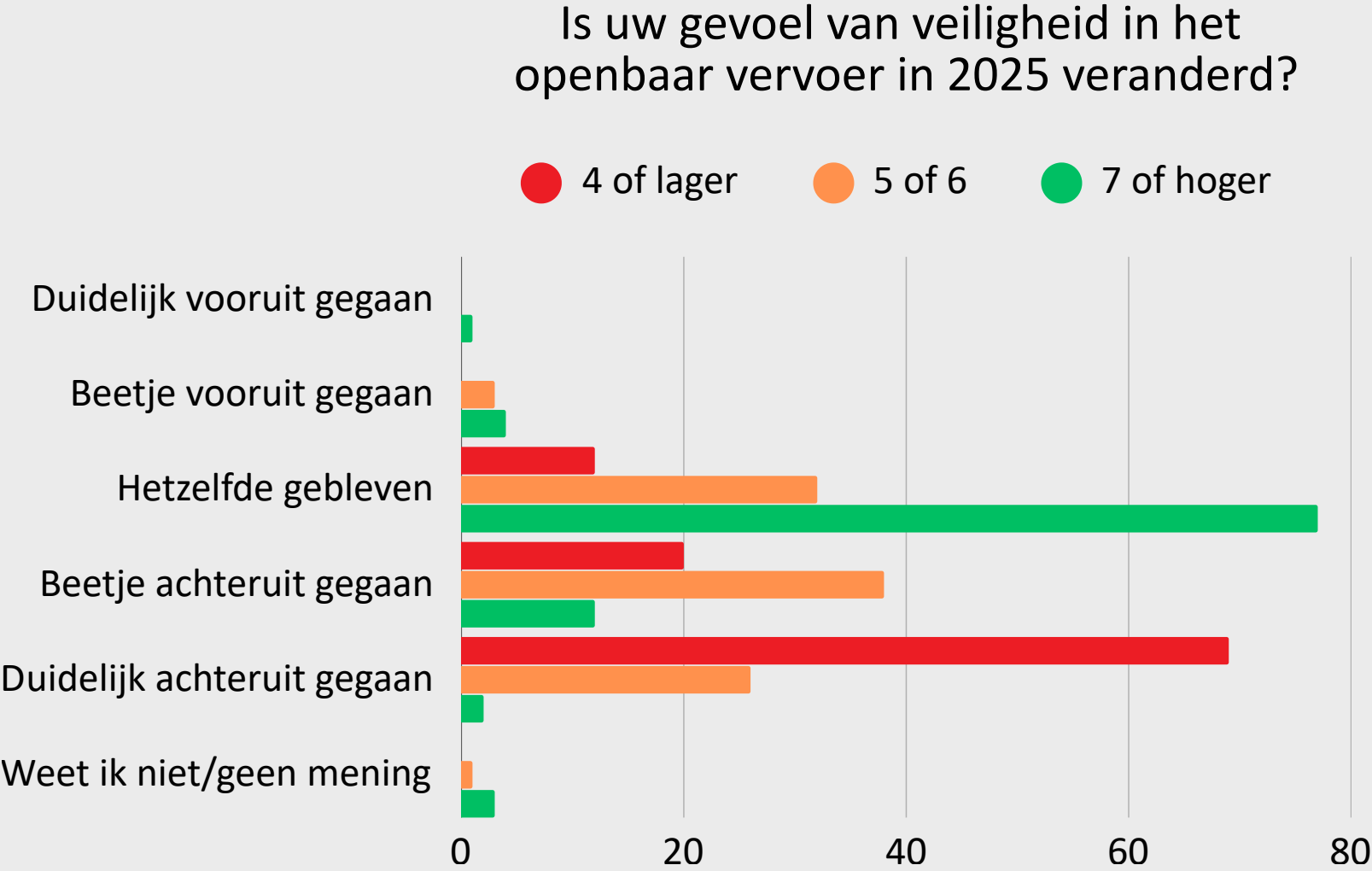
Vrouwen geven de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer gemiddeld een 6,8 en mannen een 7,1. Beide groepen geven het vaakst een 7, maar vrouwen doen dit vaker (34% tegenover 25%). Ze geven ook iets vaker een 6 (17% tegenover 14%). Het grootste verschil zit in de hoge waarderingen: 33% van de vrouwen geeft een 8 t/m 10, terwijl dit bij 47% van de mannen het geval is. Daardoor ligt de waardering van mannen duidelijk hoger dan die van vrouwen.

Is het gevoel van veiligheid in het openbaar vervoer veranderd in 2025?



Voor het merendeel van de reizigers (ruim 60%) is het gevoel van sociale veiligheid het afgelopen jaar gelijk gebleven. Slechts 4% ervaart een verbetering, terwijl meer dan 30% aangeeft dat de sociale veiligheid juist is verslechterd. Mannen geven iets vaker aan dat hun veiligheidsgevoel onveranderd is gebleven, terwijl vrouwen relatief vaker melden dat dit is achteruitgegaan.

Is het gevoel van veiligheid in het openbaar vervoer veranderd in 2025?

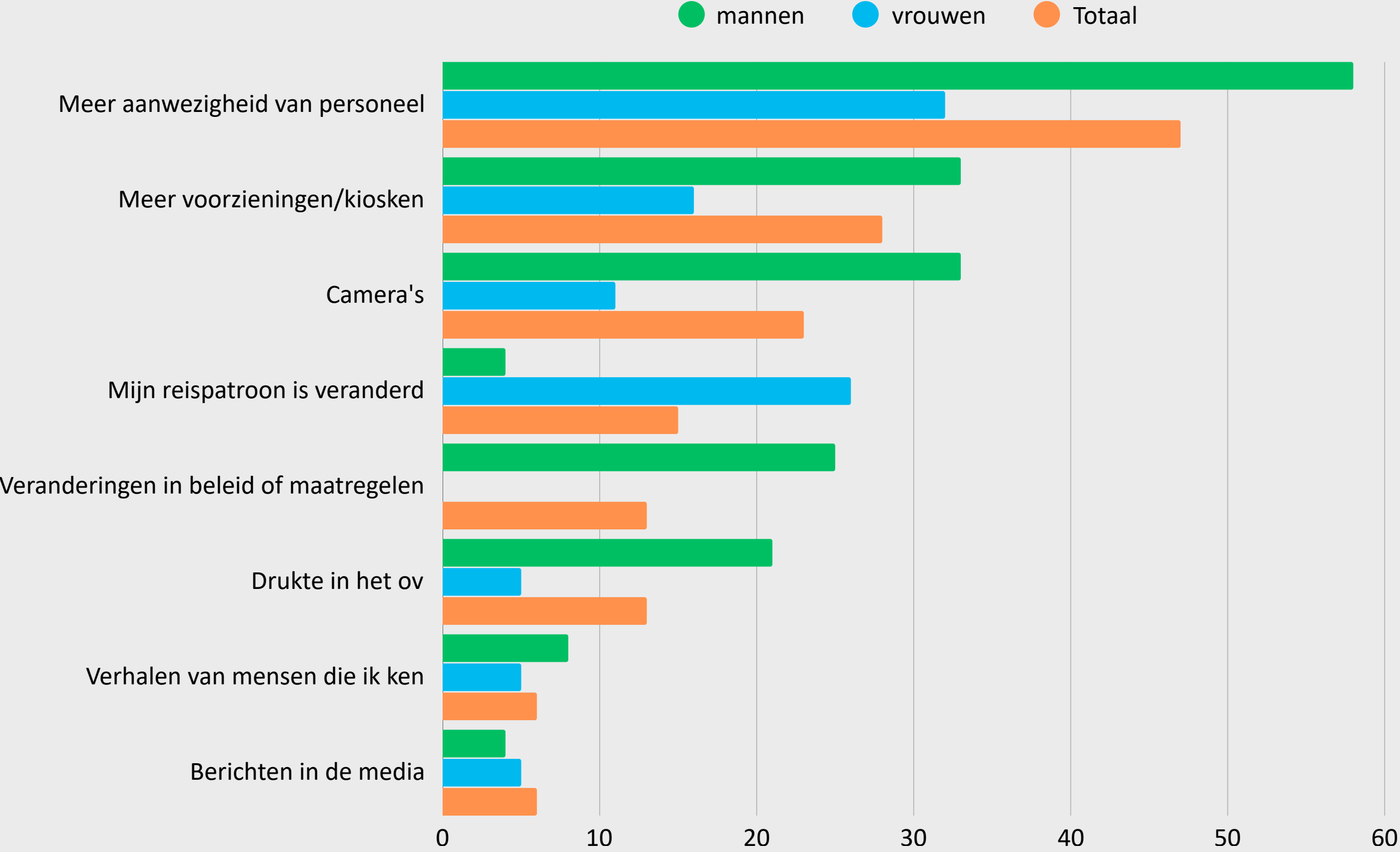


Reizigers die hun veiligheidsgevoel in het openbaar vervoer laag beoordelen, ervaren vaker dat dit gevoel in het afgelopen jaar is verslechterd.

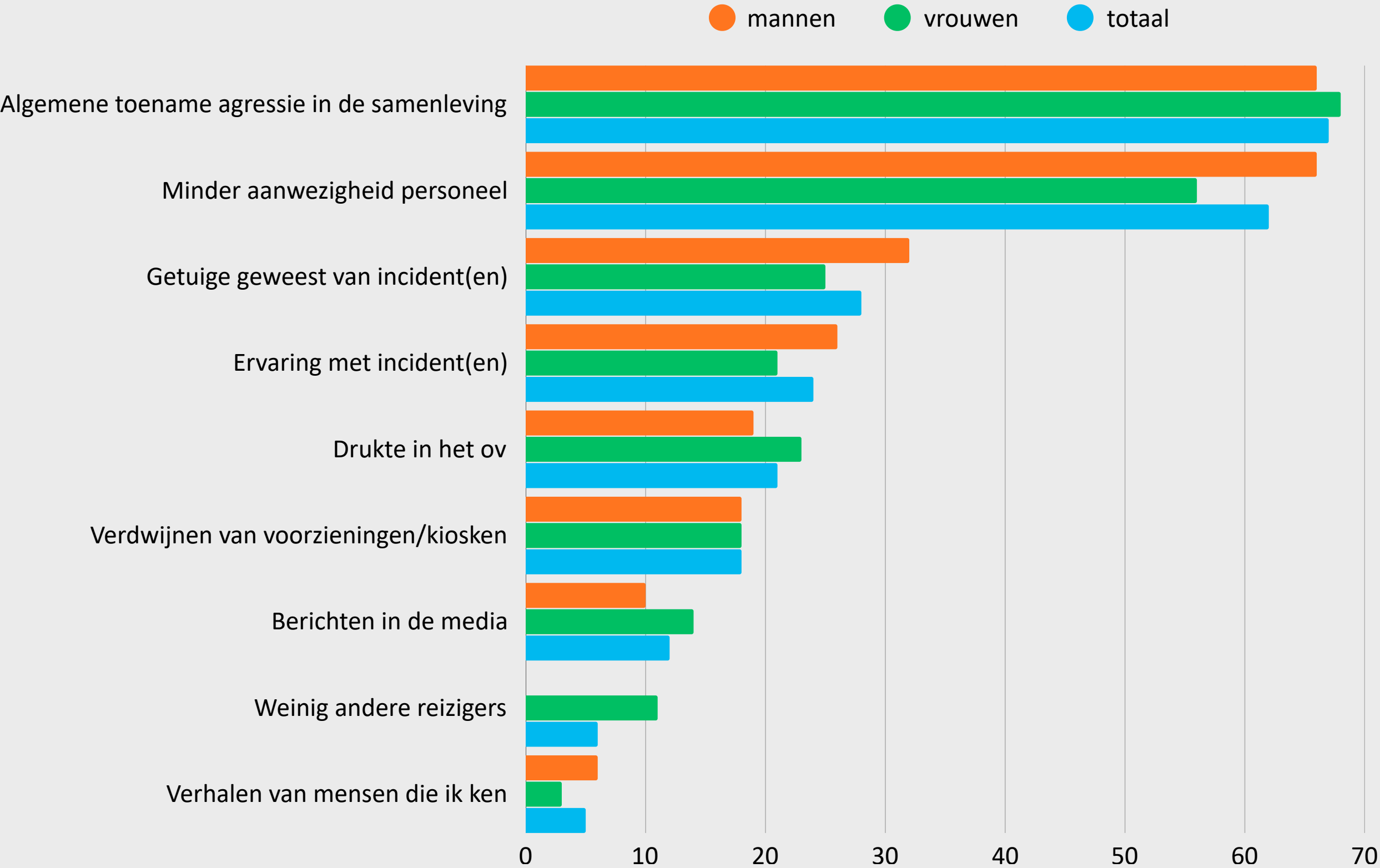
Van de respondenten die een 4 of lager gaven, zegt bijna 90% dat hun veiligheidsgevoel het afgelopen jaar is achteruitgegaan; bijna 70% vindt zelfs dat het duidelijk is verslechterd.

Onder de respondenten die een 5 of 6 gaven, vindt 3% dat het veiligheidsgevoel is verbeterd, 32% dat het gelijk is gebleven en 64% dat het is verslechterd. Bij de groep die een 7 of hoger gaf, zegt 77% dat het veiligheidsgevoel gelijk is gebleven, 5% dat het is verbeterd en 15% dat het is verslechterd.

Waarvoor is het veiligheidsgevoel in het ov vooruit gegaan?



Waardoor is het veiligheidsgevoel in het ov achteruit gegaan?



Menselijke aanwezigheid

Menselijke aanwezigheid kan zowel positief als negatief bijdragen aan het veiligheidsgevoel van een reiziger. Wanneer iemand het vertrouwen heeft dat omstanders in geval van nood zullen helpen, voelt die persoon zich doorgaans veiliger. Wanneer een reiziger echter niet goed weet wat hij of zij van de mensen in de omgeving kan verwachten, kan dat het veiligheidsgevoel verminderen.

Zichtbaar en benaderbaar personeel kan bijdragen aan het verbeteren van het veiligheidsgevoel. Het personeel hoeft niet uitsluitend een handhavende functie te hebben. Conducteurs op het perron, in de trein en personeel bij voorzieningen zoals kiosken bieden reizigers een aanspreekpunt en versterken het gevoel dat er iemand aanwezig is die verantwoordelijkheid draagt voor de situatie. Vooral tijdens het wachten geven reizigers aan behoefte te hebben aan signalen dat ze niet helemaal alleen zijn. Zelfs het simpelweg voorbijrijden van een bus kan al een positief effect hebben.

Opvallend is dat vooral oudere reizigers het minder aanwezig zijn van personeel als belangrijke oorzaak van een verslechterde veiligheidsbeleving noemen. Waar 18% van de 17-25-jarigen dit benoemt, loopt dit aandeel op tot 46% bij 25-44-jarigen, 64% bij 45-64-jarigen en 67% onder 65-plussers. Hoe ouder de reiziger, hoe sterker de behoefte aan zichtbare aanwezigheid van personeel lijkt te zijn.

Van de reizigers die een afname in hun veiligheidsgevoel ervaren, schrijft 67% dit (deels) toe aan een algemene toename van agressie in de samenleving. Bij reizigers die minder dan één keer per week reizen loopt dit zelfs op tot 80%. Ook overlast rondom stations worden door reizigers genoemd als factoren die hun sociale onveiligheidsgevoel versterken. Dit wil niet zeggen dat het terugdringen van overlast het veiligheidsgevoel versterkt.

‘Vaker bussen langs busstops geeft een gevoel dat je minder alleen bent als het donker is, ook al is het niet per se de lijn die je moet hebben’

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.

Prettig wachten en voorzieningen

Hoe reizigers hun reis ervaren, wordt voor een groot deel bepaald door de momenten waarop zij moeten wachten. Ook voor het veiligheidsgevoel speelt wachten een belangrijke rol. Dat wordt duidelijk uit de open antwoorden, waarin reizigers regelmatig aspecten noemen die te maken hebben met prettig kunnen wachten. Een comfortabele, beschutte en goed ingerichte wachtplek versterkt volgens hen het veiligheidsgevoel. Daartegenover staan lange wacht- en overstaptijden, die juist als negatief worden ervaren omdat reizigers zich in die situaties kwetsbaarder voelen.

‘Steeds meer/langere overstappen op afgelegen plaatsen’



Voor respondenten die aangeven dat hun veiligheidsgevoel het afgelopen jaar is verbeterd, speelt de aanwezigheid van meer voorzieningen en kiosken een belangrijke rol: 28% noemt dit als reden. Onder reizigers die ook in de avonduren reizen loopt dit zelfs op tot 38%. Een mogelijke verklaring is dat veel kiosken en voorzieningen in de avonduren gesloten zijn, terwijl hun aanwezigheid juist op die momenten extra waardevol wordt.

Tegelijkertijd geeft 18% van de respondenten die een verslechtering van het veiligheidsgevoel ervaren aan dat dit komt door het verdwijnen van voorzieningen. Gezien het feit dat voorzieningen de afgelopen periode niet op grote schaal zijn verdwenen, is dit een opvallend hoog aandeel. Dit onderstreept dat voorzieningen — en de menselijke aanwezigheid en levendigheid die ze met zich meebrengen — een belangrijke bijdrage leveren aan de sociale veiligheidsbeleving. Ze zorgen voor zichtbare activiteit, sociale controle en een plek waar reizigers zich kunnen terugtrekken, wat het gevoel van veiligheid versterkt.

Op station [...] voel ik me in de avond onveilig geen mogelijkheid om binnen te zitten, het gebeurt regelmatig dat ik een uur op mijn bus moet wachten door vertraging trein.’

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 — waar mogelijk — ook in de avonduren open om sociale controle en levendigheid te vergroten.

Hygiëne, onderhoud en verlichting

In de open categorie ('anders, namelijk...') brachten respondenten regelmatig onhygiënische omgeving en achterstallig onderhoud naar voren als factor die hun veiligheidsgevoel negatief beïnvloedde.

'Achterstallig onderhoud van de voorzieningen. Veel defecte verlichting. Niet werkende informatieborden, niet werkende klokken. daken die al jaren gestut worden zonder reparatie. Het beeld van algehele verwaarlozing beïnvloedt het gevoel van (sociale) veiligheid negatief, zeker als het buiten donker is.'

Andersom geldt ook dat reizigers aangeven dat een opgeruimde en goed onderhouden omgeving zorgt voor een verbetering van hun veiligheidsgevoel. Investeren in een schone, opgeruimde en goed onderhouden omgeving op stations, haltes, in treinen en in bussen is daarom een reizigersvriendelijke maatregel die duidelijk kan bijdragen aan het vergroten van de sociale veiligheid.

"stations en haltes zijn vaak slecht verlicht, ook de straten om stations en haltes heen zijn vaak uitgestorven"

Zet volop in op een schone, goed onderhouden en helder verlichte omgeving, zodat stations en haltes prettig en veilig aanvoelen. Door rommel, kapotte verlichting en achterstallig onderhoud actief aan te pakken, ervaren reizigers meteen meer rust en vertrouwen tijdens hun reis.

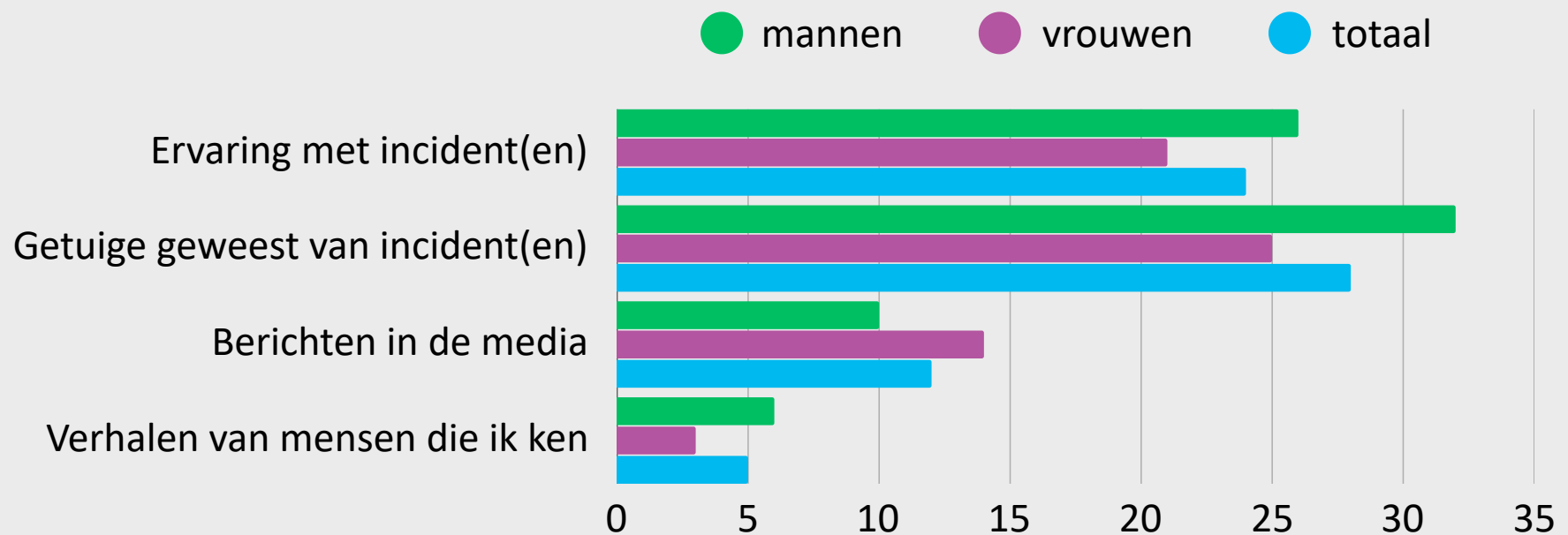
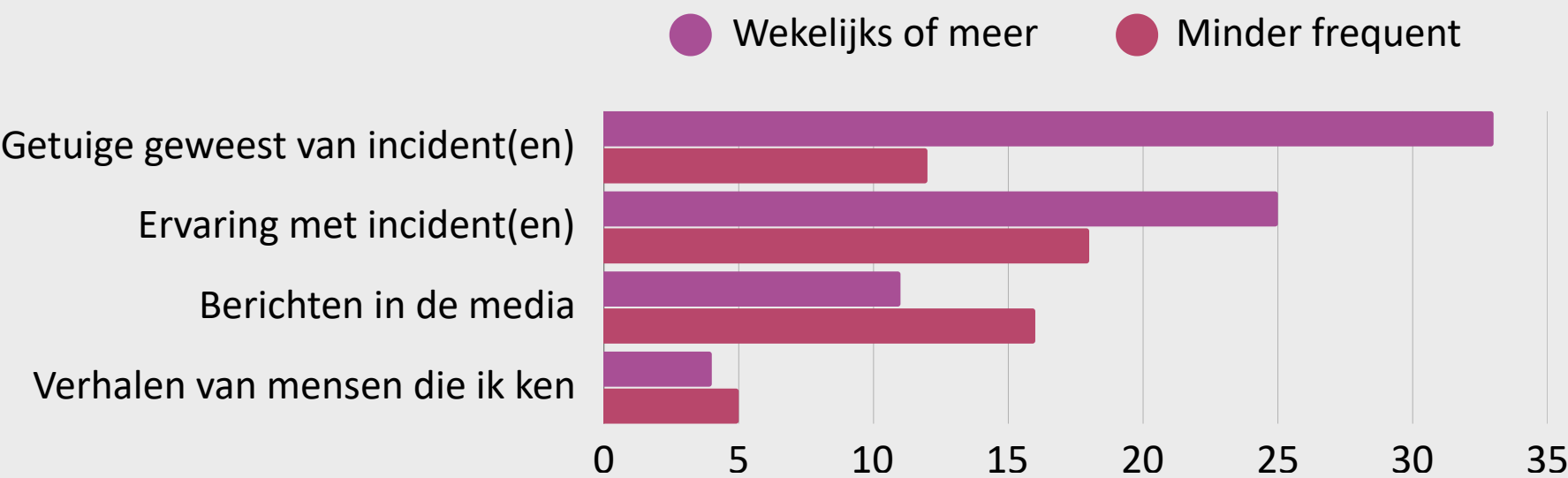
Camerabeveiliging

Hoewel camerabeveiliging in beleid, media en het publieke debat vaak wordt gepresenteerd als een sleutelmaatregel om sociale veiligheid te vergroten, blijkt dit beeld niet overeen te komen met de ervaring van reizigers. Slechts een klein deel van de mensen die zich het afgelopen jaar veiliger zijn gaan voelen, schrijft die verbetering toe aan camera's. Bij mannen gaat het om 33%, bij vrouwen om slechts 11%.

Zet camera's vooral in als ondersteuning bij het tegengaan van vandalisme en het beschermen van de omgeving, maar richt de aandacht daarnaast op maatregelen die voor reizigers écht verschil maken in hun veiligheidsbeleving.

Ervaringen met incidenten

Waardoor is het veiligheidsgevoel in het ov achteruit gegaan?



Een incident kan een grote impact hebben op reizigers, zowel wanneer zij zelf agressie meemaken als wanneer zij er getuige van zijn. Van de reizigers die aangeven dat hun veiligheidsgevoel het afgelopen jaar is verslechterd, noemt 28% dat dit (deels) komt doordat zij getuige waren van een incident. Daarnaast geeft 24% aan dat hun veiligheidsgevoel is verslechterd doordat zij zelf een incident hebben meegemaakt. Ook indirecte ervaringen spelen een rol: 12% noemt berichten in de media en 5% verhalen uit de omgeving als reden voor een verslechterd veiligheidsgevoel.

Frequente reizigers noemen incidenten duidelijk vaker dan minder frequente reizigers. Bij het getuige zijn gaat het om 33% tegenover 12%, en bij het zelf meemaken om 25% versus 18%. Daarentegen verwijzen frequente reizigers minder vaak naar media als oorzaak van hun verslechterde veiligheidsgevoel (11% tegenover 16%).

Ook tussen mannen en vrouwen zijn verschillen zichtbaar. Voor het zelf meemaken van een incident noemt 21% van de vrouwen dit als reden voor een verslechterd veiligheidsgevoel, tegenover 26% van de mannen. Bij het getuige zijn is dit 25% voor vrouwen en 32% voor mannen.

Ervaringen met incidenten

Impactvolle ervaringen blijven reizigers vaak lang bij. Meestal leidt een ervaring, getuigenis of verhaal over een incident tot een verslechtering van het veiligheidsgevoel. Van de reizigers die aangeven dat hun veiligheidsgevoel is afgenomen, geeft 24% aan dat dit komt doordat zij zelf een incident hebben meegemaakt, en 28% doordat zij getuige waren van een incident.

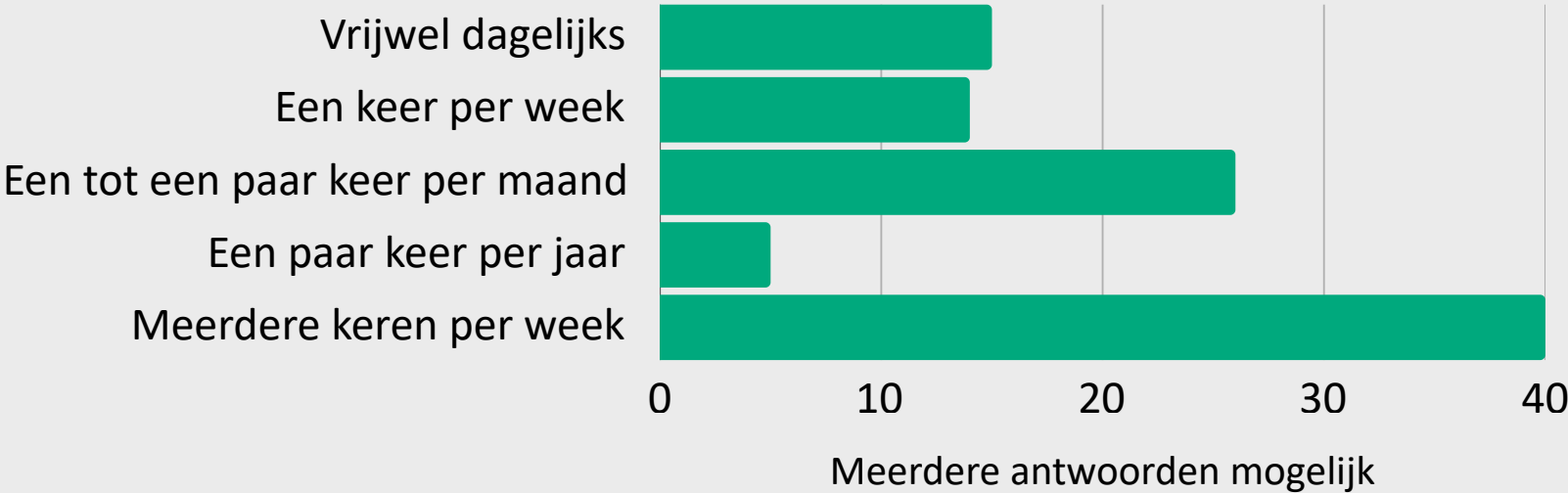
Toch zijn er ook reizigers die aangeven dat een ervaring of getuigenis juist een positief effect kan hebben. Een incident dat goed afloopt of professioneel wordt afgehandeld, kan het vertrouwen versterken. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer een medewerker snel weet te de-escaleren, wanneer medereizigers iemand te hulp schieten, of wanneer een reiziger zelf succesvol zijn of haar grenzen heeft aangegeven.

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. Hun ervaring van het incident — en hoe zij zich tijdens en na het ingrijpen voelen — speelt een grote rol in hun veiligheidsbeleving. Door actief oog te hebben voor deze groep kan worden voorkomen dat een incident onnodig leidt tot een langdurig gevoel van onveiligheid, en kan een potentieel negatieve ervaring juist worden omgezet in een moment dat vertrouwen versterkt.

Achtergrond respondenten

Aantal respondenten: 1.195

Reisfrequentie



Reismomenten

