

Veiligheidsgevoel in het OV en effectieve maatregelen: wat weten we (niet)?

Kennissynthese en onderzoeksagenda

26 januari 2026

verian

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Inhoudsopgave

1. Samenvatting 3
2. Inleiding 9
    1. Inleiding en onderzoeksdoel
    2. Onderzoeksvragen
    3. Methode
    4. Scope van het onderzoek
3. Kennissynthese: beantwoording onderzoeksvragen 16
    1. Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?
    2. Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen?
    3. Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?
    4. Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?
    5. Samenvatting kennissynthese: de kerninzichten
4. Onderzoeksagenda 64
    1. Aanpak en leeswijzer onderzoeksagenda
    2. Thematische kennislacunes
    3. Van kennislacunes naar onderzoeksrichtingen
    4. De onderzoeksrichtingen
5. Bijlage 80
    1. Omschrijving relevante onderzoeken
    2. Referentielijst

1. Samenvatting

Aanleiding en aanpak

Aanleiding

Een veilig gevoel in en rondom het openbaar vervoer (OV) is een essentiële randvoorwaarde voor een toegankelijk, betrouwbaar en aantrekkelijk OV. Reizigers en personeel moeten zich veilig kunnen voelen gedurende de hele reis of werkdag: startend met de route naar het station of de halte, het wachten bij de halte of op het perron, tussendoor overstappen, tot en met de rit in het voertuig en het bereiken van de eindbestemming. De maatschappelijke en politieke aandacht voor sociale veiligheid groeit, mede door incidenten, media-aandacht en zorgen over agressie en overlast. Tegelijkertijd is bestaande kennis over veiligheidsgevoel versnipperd, niet altijd actueel en beperkt vergelijkbaar tussen bronnen en modaliteiten. Dit maakt het lastiger om op basis van gedeelde en onderbouwde inzichten keuzes te maken in inzet, samenwerking en investeringen, en om maatregelen effectief te richten op de plekken en momenten waar zij het meeste verschil maken.

In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) is daarom een kennissynthese uitgevoerd naar veiligheidsgevoel in en rondom het OV, aangevuld met een onderzoeksagenda voor gerichte kennisontwikkeling. De opdracht richt zich op *veiligheidsgevoel*: de subjectieve beleving van veiligheid in en rondom het OV. Waar relevant wordt de koppeling gelegd met objectieve signalen (zoals incidentmeldingen), maar het vertrekpunt is hoe veiligheid door reizigers en personeel wordt ervaren.

Doel en aanpak

Het rapport bevat de twee onderdelen:

1. Kennissynthese: een gestructureerd overzicht van wat bekend is over veiligheidsgevoel onder reizigers en personeel in en rondom het OV, inclusief kansrijke maatregelen om dit veiligheidsgevoel te versterken.
2. Onderzoeksagenda: het identificeren van kennislacunes (‘witte vlekken’) en het formuleren van overkoepelende onderzoeksrichtingen om deze lacunes gericht te adresseren.

De kennissynthese is gebaseerd op een semi-gestructureerde documentanalyse van nationale en internationale bronnen (o.a. monitors, evaluaties, beleidsstukken en wetenschappelijke literatuur). Daarnaast is input opgehaald via interviews bij relevante stakeholders, waaronder vervoerders, ProRail, NS Stations en beleidsmedewerkers, en is een co-creatiesessie georganiseerd om bevindingen en onderzoeksrichtingen te toetsen en te prioriteren.

De beschikbare kennisbasis over veiligheidsgevoel in en rondom het OV is omvangrijk en biedt meerdere aanknopingspunten voor beleid en uitvoering. Tegelijkertijd zijn er belangrijke verschillen tussen reizigersgroepen, contexten en reisfasen, en is de effectiviteit van maatregelen niet altijd systematisch onderbouwd.

Kernbevindingen uit kennissynthese

De belangrijkste inzichten

- Reizigers geven het veiligheidsgevoel in het OV gemiddeld een voldoende (een 7,8 in 2024), maar dit algemene beeld maskeert verschillen tussen groepen, modaliteiten en situaties.
- OV-personeel voelt zich structureel minder veilig dan reizigers, en beschikbare trendinformatie wijst op een verslechtering in de afgelopen jaren. Dit geldt met name voor personeel met een operationele en zichtbare rol in de uitvoering.
- Veiligheidsgevoel verschilt per modaliteit: met name metrocontexten scoren relatief laag, terwijl bus en trein gemiddeld hoger worden beoordeeld.
- De reisfase is relevant: de rit in het voertuig wordt doorgaans als veiliger ervaren dan het wachten en verblijven op stations, haltes en perrons. De omgeving rondom stations en haltes is daarmee een belangrijke context voor onveiligheidsgevoelens.
- Gedrag van anderen (zoals overlast, intimidatie of dreigende situaties) komt in zowel internationale literatuur als Nederlandse bronnen naar voren als een belangrijke verklarende factor voor een lager veiligheidsgevoel. Tegelijkertijd kunnen anderen ook een positief effect hebben: wanneer mensen zich normaal en sociaal gedragen, of er sprake is van zichtbare sociale controle of toezicht.
- Fysieke omgevingsfactoren (zoals verlichting, zichtlijnen, onderhoud en overzichtelijkheid) en de aanwezigheid en benadering van toezicht/personeel beïnvloeden veiligheidsgevoel eveneens, vaak in samenhang met elkaar.
- Maatregelen worden breed ingezet, waaronder zichtbare personele inzet, cameratoezicht, samenwerking in de keten en voorlichting. Het beeld over effectiviteit is echter wisselend en sterk afhankelijk van context, uitvoering en doelgroep.

Belangrijkste “witte vlekken” (de thematische kennislacunes)

De kennissynthese laat zien dat er al veel kennis beschikbaar is over veiligheidsgevoel in en rondom het OV en over factoren die hierop van invloed zijn. Tegelijkertijd zijn er terugkerende kennislacunes die de mogelijkheden beperken om gericht te prioriteren, verklaren en evalueren. Deze lacunes zijn thematisch te bundelen in vier samenhangende domeinen:

1. Geen volledig zicht op het probleem zelf: wie, waar en wanneer?

Er ontbreekt een actueel en volledig beeld van hoe veiligheidsgevoel zich precies verspreidt over doelgroepen, locaties en momenten. Bestaande monitors bieden waardevolle inzichten, maar geven slechts een deel van de werkelijkheid weer door methodologische beperkingen,

Belangrijkste “witte vlekken” (de thematische kennislacunes)

beperkte uitsplitsingen (bijv. naar geslacht, leeftijd, herkomst, functie) en het ontbreken van voldoende locatie- en tijdsspecifieke informatie. Daardoor blijft het lastig om scherp te bepalen: wie zich relatief vaak onveilig voelt, waar dit vooral speelt (modaliteiten, specifieke locaties/hotspots) en wanneer veiligheidsgevoel onder druk staat (dagdelen, weekmomenten, seizoenen).

2. Ontbrekend inzicht in de onderliggende mechanismen: hoe komt het veiligheidsgevoel tot stand?

Hoewel in de literatuur en praktijk diverse beïnvloedende factoren worden genoemd – zoals de sociale omgeving, fysieke inrichting, toezicht en maatschappelijke context – ontbreekt nog vaak inzicht in de onderlinge samenhang, sterkte en richting van deze effecten. Het veiligheidsgevoel blijft daarmee in belangrijke mate een ‘black box’: er is zicht op relevante factoren, maar minder op hoe ze precies op elkaar inwerken en waarom het veiligheidsgevoel in de ene situatie sterker onder druk staat dan in de andere.

3. Wanneer zijn welke veiligheidsmaatregelen effectief?

In de praktijk worden uiteenlopende maatregelen ingezet om veiligheidsgevoel te versterken, variërend van fysieke aanpassingen tot extra toezicht en communicatie. De kennisbasis over effectiviteit van de maatregelen is echter beperkt, onder andere doordat effecten op veiligheidsgevoel niet altijd eenduidig en gestandaardiseerd worden gemeten en omdat het lastig is om effecten toe te schrijven aan specifieke interventies. Hierdoor ontbreekt vaak inzicht in welke maatregelen effectief zijn, onder welke voorwaarden, en voor welke doelgroepen of contexten.

4. Beperkte structurele meet- en monitoringssystematiek

Tot slot blijkt dat de huidige meet- en registratiesystematiek nog niet altijd voldoende structureel en uniform is om ontwikkelingen betrouwbaar te volgen en maatregelen systematisch te evalueren. Verschillen in definities, meetinstrumenten en registratiewijzen maken het lastig om trends en effecten over tijd, locaties en modaliteiten heen goed te vergelijken. Een robuustere, meer consistente informatiebasis kan bijdragen aan beter onderbouwde beleidskeuzes en gerichtere sturing.

Onderzoeksagenda: van kennislacunes naar onderzoeksrichtingen

Waarom een onderzoeksagenda?

De kennissynthese laat zien dat de beschikbare kennis over veiligheidsgevoel in en rondom het OV omvangrijk is en waardevolle aanknopingspunten biedt voor beleid en verdere uitwerking richting praktijk. Tegelijkertijd keren een aantal kennislacunes in meerdere onderzoeksvragen terug. In de onderzoeksagenda zijn deze lacunes daarom thematisch samengebracht en vertaald naar een set overkoepelende onderzoeksrichtingen. Deze onderzoeksrichtingen bieden een samenhangend kader voor vervolgonderzoek dat bijdraagt aan meer duiding van het veiligheidsgevoel en aan het effectiever onderbouwen en inzetten van maatregelen.

De voorgestelde onderzoeksrichtingen zijn bewust op een overkoepelend niveau geformuleerd. Daarmee kunnen zij meerdere kennislacunes in samenhang adresseren en bieden zij ruimte voor verschillende onderzoeksdesigns en uitvoeringscontexten. Op basis van consultaties en de co-creatiesessie met vervoerders en beleidsmedewerkers is daarnaast verkend welke richtingen in de praktijk als meest bruikbaar worden gezien. Daarbij ligt de nadruk met name op onderzoek dat:

1. meer inzicht geeft in de mechanismen die het veiligheidsgevoel vormen en beïnvloeden (de ‘black box’), en
2. inzicht biedt in de effectiviteit van maatregelen en de voorwaarden waaronder deze werken.

Tegelijkertijd geldt dat niet alle onderzoeksrichtingen direct als praktijkvraag worden ervaren, terwijl zij wel een belangrijke randvoorwaarde kunnen vormen voor structurele kennisopbouw en vergelijkbaarheid over tijd, locaties en modaliteiten heen. Dit geldt met name voor onderzoek dat bijdraagt aan gestandaardiseerde meting en een robuustere monitoringsbasis, waarmee toekomstige analyses en effectevaluaties beter kunnen worden onderbouwd.

Overkoepelende onderzoeksrichtingen

De onderzoeksagenda bestaat uit vier onderzoeksrichtingen:

1. Maatregelen pilotten en testen op effectiviteit (wat werkt voor wie, waar en wanneer?): Gericht effectonderzoek naar interventies die in de praktijk worden ingezet, met aandacht voor context, doelgroepverschillen en randvoorwaarden voor succesvolle toepassing.

Onderzoeksagenda: van kennislacunes naar onderzoeksrichtingen

2. Begrijpen van de 'black box': inzicht in de relaties en sterkte van factoren die het veiligheidsgevoel beïnvloeden: Verdiepend onderzoek naar hoe sociale, fysieke, organisatorische en maatschappelijke factoren samenhangen en elkaar beïnvloeden, zodat duidelijker wordt waar het meest effectief op gestuurd kan worden.
3. Gericht inzicht in doelgroepen en contexten: waar zitten de grootste knelpunten? Actualiseren en verfijnen van kwantitatieve inzichten (wie, waar en wanneer), inclusief relevante uitsplitsingen en duiding, zodat beter kan worden geprioriteerd en gemonitord.
4. Uniforme meetlat: een gezamenlijke basis om te vergelijken en effecten te volgen: Ontwikkeling van een uniforme en gevalideerde meetschaal om resultaten beter vergelijkbaar te maken over tijd, locaties en modaliteiten heen en om effectmetingen betrouwbaarder uit te kunnen voeren.

Tot slot

Het rapport laat zien dat er al veel kennis en praktijkervaring beschikbaar is over veiligheidsgevoel in en rondom het OV. De voorgestelde onderzoeksagenda bouwt daarop voort en biedt concrete richtingen om bestaande inzichten verder te verfijnen, beter te onderbouwen en doelgerichter toe te passen. Daarmee ontstaat een basis om niet alleen te reageren op incidenten of signalen, maar om maatregelen en investeringen steeds beter te richten op de onderliggende oorzaken van onveiligheidsgevoelens en zo stap voor stap te werken aan een OV-omgeving waarin reizigers en personeel zich duurzaam veilig(er) voelen.

2. Inleiding

1. Inleiding + onderzoeksdoel 10
2. Onderzoeksvragen 11
3. Methode 12
4. Scope van het onderzoek 15



2.1 Inleiding

Een veilig gevoel in en rondom het openbaar vervoer is een essentiële voorwaarde voor een toegankelijk, betrouwbaar en aantrekkelijk OV. Zowel reizigers als personeel moeten zich tijdens de hele reis of werkdag veilig kunnen voelen – van de route naar het station of de halte tot het wachten en overstappen, de rit in het voertuig en de aankomst op de eindbestemming. De maatschappelijke en politieke aandacht voor sociale veiligheid is de afgelopen jaren toegenomen, mede door incidenten, media-aandacht en zorgen over agressie en overlast. Dit onderstreept het belang van effectieve en onderbouwde maatregelen, zeker in het treinvervoer.

Tegelijkertijd is de beschikbare kennis over veiligheidsgevoel in en rondom het OV verspreid over uiteenlopende bronnen en contexten. Daardoor is niet altijd helder hoe inzichten zich tot elkaar verhouden, welke patronen zich over modaliteiten en reisfasen heen aftekenen en waar nog gerichte kennisontwikkeling nodig is. In opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) is daarom een kennissynthese uitgevoerd, aangevuld met een onderzoeksagenda voor vervolgonderzoek.

Onderzoeksdoel

Deze opdracht heeft twee doelen:

1. Het opstellen van een kennissynthese: een gestructureerd overzicht van bestaande kennis over de subjectieve beleving van sociale (on)veiligheid onder reizigers en personeel in en rondom het OV én over mogelijke kansrijke maatregelen om de (ervaren) veiligheid te vergroten;
2. Het formuleren van een onderzoeksagenda: het in kaart brengen van kennislacunes (witte vlekken) en het doen van gerichte voorstellen voor aanvullend onderzoek.

Rapportage

In dit rapport presenteren we de uitkomsten van de kennissynthese. Per onderzoeksvraag beschrijven we wat op basis van bestaande, systematisch verzamelde en betrouwbare informatie bekend is, en welke aspecten nog onvoldoende beantwoord kunnen worden. Deze kennislacunes duiden we aan als witte vlekken. Vervolgens brengen we de witte vlekken thematisch samen tot een aantal overkoepelende kennisvragen die in meerdere onderzoeksvragen terugkomen.

Tot slot vertalen we deze thema's naar een set onderzoeksrichtingen. Deze onderzoeksrichtingen bieden handvatten voor vervolgonderzoek. Het rapport is daarmee zowel bedoeld om bestaande kennis te bundelen en te duiden, als om richting te geven aan verdere kennisontwikkeling en vervolgstappen in beleid en uitvoering.

2.2 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal. Ze vormen de basis voor het verzamelen, ordenen en rapporteren van inzichten over veiligheidsgevoel in en rondom het OV:

1. **Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?**
   1) Wat is het veiligheidsgevoel in en rondom het OV van reizigers en personeel?
   2) Hoe ziet de reis van herkomst tot bestemming eruit voor OV-reizigers en personeel?
   3) Wat is de problematiek tijdens verschillende fasen (rondom station/halte, op station/halte/perron, in het voertuig) voor reizigers en personeel?
   4) Wat zijn hotspots? (d.w.z. specifieke locaties of trajecten waar men zich onveilig voelt)
   5) Op welke momenten en tijdstippen voelt men zich onveilig(er)?

2. **Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen?**

3. **Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?**
   1) Welke rol speelt sociaal gedrag van anderen voor de veiligheidsbeleving? (denk aan intimidatie, bedreiging of overlast)? Wat kenmerkt deze groep veroorzakers?
   2) Welke rol speelt de omgeving? (afgelegen, donker, weinig mensen etc.)

4. **Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV? En waar liggen kansen om de inzet in Nederland te verbeteren?**

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden, is een semi-systematische aanpak gevolgd bestaande uit literatuuronderzoek en consultatie van betrokken partijen. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven wat deze aanpak inhoudt en welke werkwijze gehanteerd is, waaronder de selectie van bronnen, de wijze van analyse en de manier waarop praktijkinzichten zijn meegenomen.

2.3 Methode

In deze paragraaf lichten we toe hoe de kennissynthese en de onderzoeksagenda tot stand zijn gekomen. We beschrijven de onderzoeksopzet, de gebruikte bronnen en de aanpak voor het verzamelen en analyseren van bestaande kennis. Daarbij staat het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel in en rondom het openbaar vervoer centraal (ook wel aangeduid als ervaren of subjectieve sociale veiligheid). Tot slot gaan we in op de zoekstrategie en selectiecriteria die zijn gehanteerd om te komen tot een samenhangend en betrouwbaar overzicht van de beschikbare kennis.

Onderzoeksopzet

Het onderzoek is opgezet als een tweedelig traject. In het eerste deel is een kennissynthese uitgevoerd op basis van deskresearch, waarin bestaande studies, monitors en rapportages over het veiligheidsgevoel in en rondom het OV systematisch zijn geïnventariseerd en geanalyseerd.

In het tweede deel is een agenderend onderdeel uitgewerkt, waarin op basis van de bevindingen uit de kennissynthese strategische kennisrichtingen en concrete onderzoeksopties voor vervolgonderzoek zijn geformuleerd.

In de analyse is waar mogelijk onderscheid gemaakt naar verschillende fasen van de reis of werkdag, om inzicht en kennislacunes per context te kunnen duiden.

Kennissynthese: gebruikte bronnen en dataverzameling

Voor de kennissynthese is gebruikgemaakt van een breed scala aan bronnen, waaronder:
- Landelijke monitors zoals de OV-Klantenbarometer, Personeelsmonitor OV en de Amsterdamse OV-monitor;
- Beleidsdocumenten en evaluatierapporten van overheden en vervoerders;
- Onderzoeken van kennisinstellingen zoals het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), CROW en CBS;
- Internationale literatuur over sociale veiligheid en gedragsbeïnvloeding in het OV;
- Interne stukken en signalen van vervoerders en ketenpartners.

Voor het uitvoeren van de kennissynthese is een semi-gestructureerde documentanalyse uitgevoerd. Per onderzoeksvraag zijn specifieke zoektermen geformuleerd, waarnaar gezocht is in onderzoeksdatabases zoals Google Scholar, KiMnet, CROW kennisplatform, etc. Daarnaast is gebruik gemaakt van een sneeuwbalmethode: relevante documenten en studies werden geïdentificeerd via referenties in reeds gevonden publicaties. Ook is binnen

2.3 Methode

rapporten doorgeklikt naar onderliggende bronnen en vervolgonderzoek. De documenten zijn beoordeeld op relevantie, actualiteit en herkomst. Alleen bronnen die een betrouwbare en bruikbare bijdrage leveren aan de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn meegenomen.

Consultatie van vervoerders en stakeholders

Tijdens de uitvoering van de kennissynthese is actief input opgehaald bij betrokken stakeholders, waaronder vervoerders (NS, RET, Arriva), NS Stations, ProRail en beleidsmedewerkers van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en Justitie en Veiligheid. Deze consultatie had twee doelen: (1) het verdiepen en verfijnen van de zoektocht naar relevante bronnen en kennis, en (2) het verkrijgen van inzicht in hoe het veiligheidsgevoel in en rondom het OV in de praktijk wordt ervaren en geagendeerd.

De inzichten uit de gesprekken zijn richtinggevend geweest voor de afbakening en interpretatie van de literatuur, maar zijn niet als afzonderlijke resultaten opgenomen in dit rapport. De focus van de kennissynthese lag op systematisch verzamelde en onderbouwde kennis; de consultaties hebben vooral geholpen om de documentanalyse gerichter uit te voeren. Zo gaven stakeholders aan welke knelpunten en kennisbehoeften zij ervaren, welke thema's als urgent worden gezien en welke informatie zij zelf verzamelen en gebruiken. Deze praktijkinzichten zijn benut om gerichter te zoeken, bijvoorbeeld door extra aandacht te besteden aan specifieke doelgroepen, modaliteiten of fases in de reis. Ook droegen de gesprekken bij aan het scherpstellen van witte vlekken, doordat stakeholders benoemden waar zij kennis en data missen.

Co-creatie ter toetsing en prioritering

Na afronding van de kennissynthese is een co-creatiesessie georganiseerd met vervoerders en beleidsmedewerkers. In deze sessie zijn de voorlopige bevindingen en de concept-onderzoeksrichtingen gezamenlijk besproken en getoetst. Doel hiervan was om te verifiëren of de geschetste inzichten herkenbaar en volledig zijn, of er nog relevante perspectieven of kennis ontbreken, en hoe betrokken partijen de voorgestelde onderzoeksrichtingen beoordelen. Daarnaast is in de sessie verkend welke onderzoeksrichtingen door stakeholders als meest urgent en kansrijk worden gezien, en welke prioritering daarbij passend is.

2.3 Methode

De uitkomsten van de co-creatie zijn gebruikt om de onderzoeksagenda verder te valideren en aan te scherpen. Concreet zijn onderzoeksrichtingen waar nodig verduidelijkt, aangevuld of specifieker geformuleerd (bijvoorbeeld in termen van doelgroep, context of fase in de reis). Ook is de input benut om per onderzoeksrichting beter te duiden welke vragen op korte termijn relevant zijn voor beleid en uitvoering, en welke vragen meer fundamentele kennisontwikkeling vragen.

Analyse en totstandkoming onderzoeksagenda

De kennissynthese is per onderzoeksvraag opgebouwd langs twee sporen: (1) wat op basis van bestaande, systematisch verzamelde kennis bekend is over het veiligheidsgevoel in en rondom het OV, en (2) welke aspecten op basis van de beschikbare literatuur nog onvoldoende of niet eenduidig kunnen worden beantwoord. Deze kennislacunes zijn in dit rapport aangeduid als ‘witte vlekken’.

Vervolgens is een thematische analyse uitgevoerd over de afzonderlijke witte vlekken heen. Daarbij is gekeken welke onderliggende thema’s en terugkerende kennishiaten zich in meerdere onderzoeksvragen manifesteren. Deze thema’s zijn samengevat tot een beperkt aantal overkoepelende kennisvragen die richtinggevend zijn voor verdere kennisontwikkeling.

Op basis van deze overkoepelende thema’s zijn onderzoeksrichtingen geformuleerd. De onderzoeksrichtingen zijn opgesteld in iteratieve rondes, waarbij conceptformuleringen zijn aangescherpt op basis van feedback en prioritering in de co-creatie. Deze onderzoeksrichtingen bieden houvast voor vervolgonderzoek dat meerdere kennislacunes in samenhang kan adresseren.

2.4 Scope van het onderzoek

Hieronder lichten we toe wat we onder veiligheidsgevoel verstaan en welke scope er voor de OV-reis is gehanteerd.

Afbakening: focus op *veiligheidsgevoel*
Onder veiligheidsgevoel verstaan we de manier waarop reizigers en personeel veiligheid ervaren tijdens hun reis of werkzaamheden in en rondom het openbaar vervoer. Het gaat hierbij om persoonlijke beleving: mensen voelen zich veilig of onveilig, los van de feitelijke situatie. Dit veiligheidsgevoel is dus iets anders dan objectieve veiligheid, die verwijst naar concrete, meetbare incidenten zoals agressie, vandalisme of criminaliteit.

Hoewel objectieve en subjectieve veiligheid deels samenhangen, lopen ze niet altijd parallel. Mensen kunnen zich bijvoorbeeld onveilig voelen op plekken waar weinig incidenten plaatsvinden (zoals een verlaten perron) of zich juist veilig voelen op locaties met veel incidenten. In dit rapport staat het veiligheidsgevoel centraal. Andere termen die in de literatuur worden gebruikt voor 'veiligheidsgevoel' zijn veiligheidsbeleving, subjectieve veiligheid, of sociale veiligheid. Waar relevant, maken we de koppeling met objectieve gegevens zoals incidentmeldingen of toezicht.

Indeling naar fasen van de reis of werkdag
Om het veiligheidsgevoel goed te analyseren, maken we onderscheid tussen verschillende onderdelen van de reis (of werkdag). Deze indeling helpt om contexten te duiden waarin onveiligheidsgevoelens ontstaan, zowel voor reizigers als voor personeel:
- Algemeen: de totale reiservaring en algemene beleving van veiligheid in het OV.
- Omgeving van station/halte: toegangswegen, parkeerplaatsen, fietsenstallingen.
- Op het station/halte/perron: OV-locatie waar men wacht, overstapt of instapt.
- Tijdens de rit/in het voertuig: in bus, tram, metro of trein.

Deze fasering wordt, waar relevant, in het rapport consequent gebruikt bij de beschrijving van de uitkomsten.

3. Kennissynthese: beantwoording onderzoeksvragen

1. Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV? 17
2. Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen? 25
3. Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase? 29
4. Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV? 39
5. Samenvatting kennissynthese: de kerninzichten 62

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

3.1.1 Wat is het veiligheidsgevoel in en rondom het OV van reizigers en personeel?

Gemiddeld veiligheidsgevoel onder reizigers relatief hoog, echter ook signalen die wijzen op zorgen en uiteenlopende ervaringen
Het algemene veiligheidsgevoel van reizigers in het OV in Nederland scoort gemiddeld gezien een ruim voldoende: uit de OV-Klantenbarometer (CROW, 2024) – een van de leidende onderzoeken wat betreft veiligheidsgevoel onder reizigers in het OV – blijkt dat in 2024 reizigers de ervaren veiligheid in het openbaar vervoer waarderen met een 7,8. Dit is iets lager dan in 2023, toen het veiligheidsgevoel in het OV werd beoordeeld met een 8,0. Het regionaal OV krijgt in 2024 een 7,8 en het hoofdrailnet een 7,7. De waarderingen zijn sinds de vorige meting in 2023 licht gedaald, toen scoorde zowel het regionaal OV als het hoofdrailnet nog een 7,9.

Hoewel deze cijfers in eerste instantie weinig aanleiding lijken te geven tot zorg, is het belangrijk om ze in context te plaatsen. Ten eerste betreft het gemiddelde cijfers. De verdeling van de scores binnen de OV-Klantenbarometer is niet beschikbaar, waardoor onduidelijk blijft wat de spreiding is in de beoordeling van reizigers en hun rapportcijfers en hoeveel mensen géén voldoende geven. Ook geven andere bronnen aanleiding tot zorg. Zo blijkt uit recent onderzoek rondom mobiliteit van het Kennisinstituut voor Mobiliteit (KiM, 2025) dat 60% van de regelmatige OV-gebruikers zich in de afgelopen 12 maanden – uitgevraagd in augustus 2025 – minstens één keer onveilig heeft gevoeld in of rondom het OV. Dit onderstreept dat een positief gemiddeld cijfer niet betekent dat men zich altijd veilig voelt in het OV en dat reizigers wel(eens) negatieve ervaringen hebben. Of het om incidentele of structurele negatieve ervaringen gaat wordt in het onderzoek niet nader gespecificeerd.

De Amsterdamse Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (2024) biedt aanvullend inzicht op lokaal niveau. Reizigers geven hierin de ervaren veiligheid in het Amsterdamse openbaar vervoer een gemiddeld cijfer van 7,5. Tegelijkertijd geeft 3% van de respondenten aan zich het afgelopen jaar expliciet onveilig te hebben gevoeld, terwijl 18% zich neutraal uitspreekt (niet veilig, maar ook niet onveilig). Deze cijfers laten zien dat gevoelens van onzekerheid of onveiligheid ook in een stedelijke context niet marginaal zijn, ondanks de relatief hoge gemiddelde waardering.

Een relevante kanttekening bij deze cijfers is dat de metingen in verschillende jaren zijn uitgevoerd, via verschillende meetinstrumenten op verschillende schaalniveaus (landelijk versus lokaal). Dit bemoeilijkt directe vergelijking tussen de uitkomsten. Voor meer informatie over deze onderzoeken en de manier waarop deze uitgevoerd zijn, zie bijlage 1. Tot slot is het belangrijk om rekening te houden met mogelijke selectiebias in reizigersonderzoeken. Reizigersonderzoeken zoals de OV-Klantenbarometer worden afgenomen onder mensen die op dat moment gebruikmaken van

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

het OV. Personen die het OV mijden vanwege onveiligheidsgevoelens blijven daardoor buiten beeld. In Amsterdam blijkt uit de Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (2024) dat voor 9% van de niet-OV-gebruikers onveiligheidsgevoelens een belangrijke reden zijn om het OV te vermijden. Deze groep blijft onzichtbaar in reguliere reizigersmonitoren, terwijl hun ervaringen relevant zijn voor een volledig beeld.

Veiligheidsgevoel reizigers verschilt per modaliteit: metro blijft achter bij bus en trein

Uit de OV-Klantenbarometer 2024 (CROW, 2024) blijkt dat er duidelijke verschillen zijn in de veiligheidsbeleving tussen vervoersvormen. De bus scoort het hoogst (gemiddeld rapportcijfer van 8,0 algemeen, en 8,4 tijdens de rit), terwijl de metro het laagst scoort – met een 7,4 algemeen en een 7,9 tijdens de rit. Ondanks dat dit cijfer nog steeds ruim voldoende is, valt op dat de metro structureel lager wordt gewaardeerd dan andere modaliteiten. Zie tabel 1 voor een volledig overzicht per voertuigtype.

Tabel 1. Waarderingen veiligheid modaliteit (OV-Klanten-barometer, 2024)

	Beoordeling
OV totaal	7,8
Regionaal OV	7,8
Bus	8,0
Tram	7,7
Metro	7,4
Regionale trein	7,7
Hoofdrailnet	7,7
Intercity	7,7
Sprinter	7,7
Intercity Direct/ IC Brussel	7,9

Veiligheidsgevoel onder OV-personeel verslechterd sinds 2020

Waar reizigers gemiddeld genomen relatief positief oordelen over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer, geldt dat veel minder voor het personeel. Dit blijkt vooral uit de meest recente landelijke Personeelsmonitor Sociale Veiligheid in het OV (CROW, 2022), uitgevoerd onder alle Nederlandse openbaar vervoerbedrijven. In deze meting vulden 4.770 medewerkers afkomstig uit diverse functiegroepen in het OV de vragenlijst volledig in. Het onderzoek geeft inzicht in:

- Waardering sociale veiligheid: personeelsleden waarderen de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer gemiddeld met een 6,1. Een negatieve trend: in 2020 was dit nog een 6,7. 35% van de personeelsleden geeft een onvoldoende (5 of lager);
- De veiligheidsbeleving: 1 op 7 personeelsleden (15%) voelt zich tijdens het werk (zeer) onveilig. Dit aantal is verdubbeld sinds 2020, toen nog 8% zich (zeer) onveilig voelde. Slechts 39% voelt zich (zeer) veilig. Dit was in 2020 nog 53%.

Deze cijfers maken duidelijk dat gevoelens van onveiligheid onder personeel structureel en omvangrijk zijn, en dat de situatie de afgelopen jaren is verslechterd. Tegelijkertijd valt op dat de subjectieve veiligheid van OV-personeel sinds 2022 niet meer landelijk in kaart is gebracht. Zonder actuele cijfers blijft het onduidelijk of deze negatieve trend zich heeft voortgezet, gestabiliseerd of mogelijk is gekeerd. Om de huidige stand van zaken goed te kunnen beoordelen en gericht beleid te kunnen ontwikkelen, is vervolgonderzoek naar de veiligheidsbeleving van personeel noodzakelijk.

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

Wat is het veiligheidsgevoel in en rondom het OV van reizigers en personeel? – de witte vlekken

Op basis van de beschikbare literatuur en monitors zijn de volgende kennislacunes geïdentificeerd:

- Beperkt inzicht achter gemiddelde cijfers: Het veiligheidsgevoel van reizigers wordt veelal gerapporteerd als gemiddeld rapportcijfer. Inzicht in de spreiding ontbreekt: het is onbekend hoeveel reizigers een onvoldoende geven, hoe groot de groep met neutrale gevoelens is, en in hoeverre negatieve ervaringen geconcentreerd zijn bij specifieke groepen of situaties.
- Geen meetkader: Veiligheidsgevoel wordt in verschillende onderzoeken op uiteenlopende manieren gemeten (andere definities, schalen, vraagstellingen en meetmomenten). Hierdoor zijn cijfers moeilijk onderling vergelijkbaar en is het niet mogelijk om ontwikkelingen in de tijd of verschillen tussen regio's en modaliteiten systematisch te volgen.
- Onvoldoende zicht op structureel versus incidenteel onveiligheidsgevoel: Uit aanvullend onderzoek blijkt dat een groot deel van de reizigers zich wel eens onveilig voelt, maar het is onduidelijk of dit gaat om incidentele ervaringen of om structurele gevoelens van onveiligheid. Deze nuance ontbreekt in de huidige landelijke monitors.
- Selectiebias monitors: mijders blijven grotendeels buiten beeld: Reizigersonderzoeken worden uitgevoerd onder actuele OV-gebruikers. Personen die het OV (deels) mijden vanwege onveiligheidsgevoelens zijn hierdoor ondervertegenwoordigd, terwijl juist hun ervaringen relevant zijn voor een volledig beeld van het veiligheidsgevoel.
- Beperkte actualiteit bij personeel: De veiligheidsbeleving van OV-personeel is sinds 2022 niet meer landelijk en systematisch in kaart gebracht. Daardoor ontbreekt actueel inzicht in de ontwikkeling van het veiligheidsgevoel, terwijl eerdere metingen wijzen op een verslechterende trend.

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

3.1.2 Wat is de problematiek tijdens verschillende fasen (rondom station/halte, op station/halte/perron, in het voertuig) voor reizigers en personeel?

Reizigers voelen zich veiliger tijdens de rit dan bij de instaphalte
Over de hele linie voelen reizigers zich veiliger tijdens de rit dan op of rond station en haltes – zie tabel 2 (CROW, 2024). Voor de metro is dit verschil het grootst: tijdens de rit waardeert men met een 7,9, ten opzichte van een 7,5 voor de instaphalte. De lagere scores voor de ervaren veiligheid bij de instaphaltes suggereren dat er op deze plekken factoren aanwezig zijn die (structureel) gevoelens van onveiligheid oproepen. Er zijn geen cijfers bekend over de ervaren veiligheid van reizigers in de omgeving van het station en halte.

Tabel 2. Waarderingen veiligheid per fase per modaliteit (OV-Klanten-barometer, 2024)

	Bij de instaphalte	Tijdens rit
OV totaal	7,8	8,3
Regionaal OV	7,9	8,3
Bus	8,0	8,4
Tram	7,8	8,2
Metro	7,5	7,9
Regionale trein	7,7	8,2
Hoofdrailnet	7,8	8,3
Intercity	7,8	8,3
Sprinter	7,8	8,3
Intercity Direct/ IC Brussel	7,9	8,3

Geen zicht op fasespecifiek veiligheidsgevoel onder personeel
De huidige landelijke rapportages bieden geen inzicht in waar en wanneer personeelsleden zich onveiliger voelen. De veiligheidsbeleving wordt niet apart bekeken voor de verschillende fasen van een werkdag, zoals tijdens het werk in het voertuig, op het station of de halte, en tijdens pauzes.

Over het algemeen lijkt het gedrag van anderen een belangrijke factor in de veiligheidsbeleving van reizigers en OV-personeel. Normschendingen zoals agressief, grensoverschrijdend of onvoorspelbaar gedrag van anderen kan gevoelens van onveiligheid oproepen, ook als er geen sprake is van een concreet incident. Deze effecten nemen toe bij gebrek aan toezicht of sociale controle, terwijl zichtbaar personeel en 'normaal' gedrag van anderen juist een beschermend effect hebben. Hoewel Nederlandse monitors signalen geven over risicogroepen (bijv. personen met verward gedrag, zwartrijders, daklozen, jongeren), ontbreekt kwantitatief en causaal bewijs. De huidige data zijn vooral perceptiegericht en bieden onvoldoende inzicht in feitelijke oorzaken van incidenten. In hoofdstuk 3.3.1 wordt uitgebreider ingegaan op de relatie tussen sociale veiligheid en het gedrag van medereizigers en andere aanwezigen.

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

Wat is de problematiek tijdens verschillende fasen (rondom station/halte, op station/halte/perron, in het voertuig) voor reizigers en personeel – de witte vlekken

Op basis van de beschikbare literatuur en monitors zijn de volgende kennislacunes geïdentificeerd:

- Geen fijnmazig zicht op verschillen tussen reisfases: Hoewel er een globaal beeld is dat reizigers zich veiliger voelen tijdens de rit dan op of rond haltes en stations, ontbreekt systematisch inzicht in hoe groot deze verschillen precies zijn en in welke modaliteiten of contexten ze het meest voorkomen.
- Onvoldoende data over de fase vóór en na het OV-gebruik: De omgeving van haltes en stations – zoals looproutes, fietsenstallingen en parkeerterreinen – wordt niet of nauwelijks meegenomen in standaardmonitoring, terwijl juist daar risicofactoren aanwezig kunnen zijn.
- Voor personeel ontbreekt uitsplitsing naar werkcontext: De bestaande gegevens bieden geen informatie over hoe het veiligheidsgevoel van personeel verschilt tussen bijvoorbeeld het voertuig, het station, de pauzeplek of het servicepunt. Daardoor is het lastig om gerichte maatregelen te treffen per werksituatie.

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

3.1.3 Wat zijn hotspots? (d.w.z. specifieke locaties of trajecten waar men zich onveilig voelt)

Beperkt zicht op onveilige locaties en trajecten bemoeilijkt gerichte aanpak van veiligheidsgevoel reizigers
Een effectieve aanpak van onveiligheidsgevoelens in het openbaar vervoer vraagt om scherp inzicht in waar reizigers zich onveilig voelen. Concrete locaties of trajecten waar het veiligheidsgevoel structureel laag is – ook wel hotspots – zijn van groot belang voor het gericht nemen van maatregelen. De centrale vraag in deze paragraaf luidt daarom: *In hoeverre geven bestaande bronnen zicht op deze hotspots?*

Landelijke monitors zoals de OV-Klantenbarometer bieden waardevolle informatie over het veiligheidsgevoel van reizigers, maar beperken zich tot rapportages op het niveau van vervoerwijzen en ov-autoriteiten. Gegevens op halte- of stationsniveau ontbreken, waardoor niet duidelijk wordt waar binnen een regio of modaliteit eventuele knelpunten zitten. Dit maakt het lastig om vast te stellen of bijvoorbeeld de relatief lagere scores voor de metro te herleiden zijn tot een beperkt aantal risicolocaties, of dat sprake is van een bredere structurele problematiek.
Een uitzondering vormt het Stationsbelevingsonderzoek, dat door NS en ProRail wordt uitgevoerd. Uit de meest recente resultaten blijkt dat 55 stations op deze vraag een onvoldoende scoren. Welke stations dit betreft, is echter niet openbaar. Dit wijst op het bestaan van mogelijke hotspots binnen het hoofdrailnet, maar laat andere vormen van OV – zoals tram, metro en bus – buiten beschouwing.

Uit gesprekken met vervoerders blijkt dat zij wel locatiespecifieke informatie verzamelen, zij het via andere bronnen. Signalen van stationmanagers, toezichthouders en andere medewerkers, evenals meldingen van incidenten, worden gebruikt om potentiële probleemlocaties te identificeren. Hoewel er bij vervoerders behoefte is aan beter en breder zicht op locaties met een laag veiligheidsgevoel, wordt dit momenteel niet als urgent knelpunt ervaren: de bestaande operationele signalen worden over het algemeen als voldoende beschouwd.

Een voorbeeld van onderzoek waarin reizigers wel expliciet wordt gevraagd naar onveilige locaties is de Monitor Sociale Veiligheid OV Amsterdam (2024). In deze monitor konden reizigers haltes of trajecten noemen waar zij zich onveilig voelden, ook als zij zich over het algemeen wel veilig voelen. In totaal noemden 594 respondenten gezamenlijk 1.025 haltes en trajecten in Amsterdam. Tegelijkertijd gaf 63% aan zich op geen enkele locatie onveilig te voelen. Dit aandeel is licht gedaald ten opzichte van eerdere jaren (66% in 2022, 68% in 2021). Reizigers die zich wel eens onveilig voelen op bepaalde haltes of

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

trajecten, noemen station Amsterdam Centraal het meest (6% van alle reizigers). Reizigers zelf noemen dat dit komt door het type personen die bij stations rondhangen (hangjongeren, mensen onder invloed van middelen, daklozen en personen die verward gedrag vertonen). Ook vervuiling, vernieling, weinig verlichting en (te) weinig toezicht worden genoemd als redenen voor onveilige gevoelens.

De OV-Klantenbarometer 2024 (CROW, 2024) biedt – ondanks het ontbreken van specifieke locatie-informatie – wel onderscheid naar modaliteit en ov-autoriteit. Hoewel de verschillen relatief klein zijn, kunnen ze richting geven aan verdere analyses of verdiepend onderzoek:

- Bus: Landelijke score 8,4. Flevoland en Limburg scoren iets lager (8,3).
- Regionale trein: Landelijk 8,2. Limburg (8,0) en Overijssel (8,1) scoren lager.
- Tram: Landelijk 8,3. De Metropoolregio Rotterdam Den Haag scoort 8,0.
- Metro: Landelijk 7,9. De Metropoolregio Rotterdam Den Haag scoort 7,8.
- Hoofdrailnet: Landelijk 8,3. Diverse regio's (waaronder Intercity's en Sprinters in Noordvleugel, Zuidvleugel en IC Brussel) scoren 8,2.

Hoewel deze cijfers gemiddeld genomen hoog zijn, is zonder inzicht op locatieniveau niet te bepalen of deze scores het resultaat zijn van incidentele uitschieters of een bredere trend.

Geen zicht op waar OV-personeel zich onveilig voelt: uitsplitsing naar locatie ontbreekt

De huidige landelijke rapportages bieden geen inzicht in waar en wanneer personeelsleden zich onveiliger voelen. Er wordt geen uitsplitsing van veiligheidsbeleving op het niveau van stations, haltes en/of trajecten gemaakt, en eveneens niet op het niveau van de verschillende fasen van een werkdag (in het voertuig, op het station/bij de halte, maar ook pauzeplekken). Daardoor blijft het onduidelijk in welke contexten onveiligheidsgevoelens bij het personeel ontstaan. Mogelijk volgen de patronen vergelijkbare trends als bij reizigers – zoals lagere veiligheid op haltes of in de avonduren – maar zonder gerichte data blijft dit speculatief. Hoewel onder medewerkers vaak wel incidenten worden geregistreerd (zie bijvoorbeeld de monitor Veiligheid Stations van de NS), geldt dat niet voor de veiligheidsbeleving. Voor een effectief veiligheidsbeleid is echter niet alleen inzicht nodig in incidenten, maar ook in hoe personeel hun werkomgeving beleeft. Dat vraagt om fijnmaziger monitoring die verschillende locaties, momenten en fases in de werkdag onderscheidt.

3.1 Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?

Wat zijn hotspots? (d.w.z. specifieke locaties of trajecten waar men zich onveilig voelt) – de witte vlekken

Op basis van de beschikbare literatuur en monitors zijn de volgende kennislacunes geïdentificeerd ten aanzien van hotspots:

- Ontbreken van structureel en landelijk inzicht op locatieniveau: Landelijke monitors bieden geen gegevens op het niveau van stations, haltes of trajecten. Hierdoor is het niet mogelijk om systematisch vast te stellen waar binnen regio's of modaliteiten het veiligheidsgevoel structureel onder druk staat.
- Geen uitsplitsing naar locatie in personeelsonderzoek: De landelijke personeelsmonitor rapporteert alleen op geaggregeerd niveau. Er is geen inzicht in waar (welke stations, haltes, trajecten, pauzeplekken) personeel zich onveilig voelt. Daardoor ontbreekt zicht op omgevingskenmerken die bijdragen aan gevoelens van onveiligheid.
- Geen onderscheid tussen incidentele en structurele hotspots: Zonder herhaalde, vergelijkbare metingen op locatieniveau is het onduidelijk of lage veiligheidsbeleving samenhangt met een beperkt aantal probleemlocaties, tijdelijke omstandigheden (bijv. bouw, evenementen) of bredere structurele patronen.
- Sterke afhankelijkheid van informele en operationele signalen: Vervoerders signaleren knelpunten vooral via meldingen van personeel, incidenten of ervaring. Deze gegevens zijn waardevol, maar niet systematisch, niet altijd vergelijkbaar en moeilijk te vertalen naar structureel beleid.

3.2 Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen?

Onderzoek wijst op verschillende groepen met een lagere veiligheidsbeleving – reizigers & personeel
Hoewel men het OV gemiddeld als relatief veilig ervaart, laat onderzoek zien dat dit beeld niet voor iedereen even erg geldt: er zijn groepen reizigers en personeel die zich structureel onveiliger voelen in het Nederlandse OV.

Slachtoffers van eerdere incidenten

Er bestaat een sterke samenhang tussen slachtofferschap en subjectieve veiligheid. Personen die eerder slachtoffer zijn geweest van agressie, intimidatie of ander grensoverschrijdend gedrag in het OV rapporteren aanzienlijk lagere veiligheidsgevoelens dan mensen zonder die ervaring. Dit geldt zowel voor reizigers als personeel.

- *Reizigers*: reizigers die eerder een incident meemaakten beoordelen de sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer met een 6,9, tegenover een 8.1 door reizigers zonder incidentervaring. Op het hoofdrailnet is dit verschil vergelijkbaar: 6,9 versus 8,0 (OV-Klantenbarometer, CROW, 2024)
- *Personeel*: eenzelfde patroon is zichtbaar voor personeel: de Personeelsmonitor (2022) laat zien dat in 2022 circa de helft van het personeel slachtoffer werd van één of meer strafbare incidenten, en dat onder die groep slechts 16% zich (zeer) veilig tijdens het werk voelt en 26% (zeer) onveilig. Vooral medewerkers van Toezicht worden veelvoudig geconfronteerd met incidenten: 81% van de personeelsleden werd slachtoffer van één of meer strafbare feiten. Slachtoffers van mishandeling en spuugincidenten rapporteren de laagste veiligheidsbeleving: respectievelijk voelt 47% en 37% van hen zich (zeer) onveilig.

Mensen die eerder negatieve ervaringen hebben gehad, bijvoorbeeld met agressie, bedreiging of grensoverschrijdend gedrag, beoordelen het veiligheidsgevoel structureel lager, ook als er daarna geen nieuwe incidenten plaatsvinden (Blokland, 2009; Bourgois, & Pauwels, 2012).

Vrouwen

Vrouwen ervaren over het algemeen meer gevoelens van onveiligheid dan mannen. Dit geldt niet alleen voor het OV, maar voor de publieke ruimte in het algemeen. Dit verschil is het grootst in de avond- en nachturen.
Uit de Stationsbelevingmonitor blijkt dat:

- Vrouwen zich structureel minder veilig voelen op stations dan mannen, met name op stations met lage scores op sociale veiligheid.
- Op stations met een hoge waardering is dit verschil kleiner: mannen en vrouwen voelen zich dan 's avonds ongeveer even veilig.
- Vrouwen geven vaker dan mannen aan dat stations die overdag als veilig worden ervaren, 's avonds minder veilig aanvoelen.

3.2 Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen?

Opvallend is dat in landelijke OV-monitoren zoals de OV-Klantenbarometer en de Personeelsmonitor geen uitsplitsing naar geslacht of gender wordt gemaakt. Hierdoor ontbreekt specifiek inzicht in de veiligheidsbeleving van vrouwen binnen het OV. Wel laten bredere maatschappelijke onderzoeken – zoals van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM, 2025) en het CBS (2025a) – zien dat vrouwen vaker gevoelens van sociale onveiligheid rapporteren, onder andere gerelateerd aan tijdstip, locatie en gedrag van anderen.

Jongeren

Uit de OV-Klantenbarometer 2024 (CROW, 2024) blijkt dat jongeren tot 18 jaar de sociale veiligheid beoordelen met een 7,6, jongeren van 18 tot 27 jaar met een 7,7, terwijl volwassenen vanaf 28 jaar een waardering geven van 8,0 tot 8,2. De oorzaak van deze verschillen, en of dit toe te schrijven is aan andere percepties, ervaringen en/of reispatronen, is op basis van de huidige data niet vast te stellen. Daarnaast ontbreekt inzicht in de aard van de onveiligheidsgevoelens bij jongeren. Het is onduidelijk of deze gevoelens samenhangen met bijvoorbeeld overlast, sociale druk, intimidatie of andere vormen van sociaal gedrag.

Personeel: verschillen tussen functies

De veiligheidsbeleving verschilt sterkt tussen verschillende functies en modaliteiten van OV-personeel, zie tabel 3 en 4 (Personeelsmonitor, CROW, 2022). De cijfers suggereren dat vooral medewerkers in direct contact met reizigers (zoals chauffeurs, toezichthouders en bestuurders) zich structureel onveiliger voelen.

- Metrobestuurders voelen zich het minst veilig: 30% geeft aan zich (zeer) onveilig te voelen tijdens het werk. Zij waarderen de sociale veiligheid gemiddeld met een 4,5 (van een 5,6 in 2020).
- Ook toezichthouders rapporteren een hoog percentage onveiligheidsgevoelens (29%). Deze groep krijgt ook vaker te maken met incidenten.
- Buschauffeur zijn het meest positief over de sociale veiligheid, met een 6,5. Dit is een daling ten opzichte van 2020, toen het nog een 7,1 was.

Tabel 3. Gemiddelde scores veiligheidsbeleving (Personeelsmonitor, 2022)

	2020	2022
Buschauffeur	7,1	6,5
Tram/railbestuurder	6,8	5,8*
Metrobestuurder	5,6	4,5
Tramconducteur	-	5,3*
Treinmachinist	6,3	5,7
Treinconducteur	-	5,3
Toezicht	6,4	5,5
Kaartverkoop	6,5	5,9
Procesleider Perron, coördinator Wal		5,4**
Anders	6,9*	7,2*

** Cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%*
*** Cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief*

3.2 Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen?

- Andere functiegroepen tonen vergelijkbare negatieve trends:
  - Tram-/railbestuurders: van 6,8 naar 5,8
  - Metrobestuurders: van 5,6 naar 4,5
  - Treinmachinisten: van 6,3 naar 5,7
  - Toezichthouders: van 6,4 naar 5,5
  - Kaartverkoopmedewerkers: van 6,5 naar 5,9

Opvallend is dat alleen de groep 'Anders' (waaronder teamleiders, kantoorpersoneel en materiaalbeheerders) een stijging laat zien: van 6,9 in 2020 naar 7,2.

Tabel 4. Aantallen scores veiligheidsbeleving (Personeelsmonitor, 2022)

	(Zeer) onveilig		Soms (on)veilig		(Zeer) veilig	
	2020	2022	2020	2022	2020	2022
Buschauffeur	4%	11%	32%	39%	64%	50%
Tram/railbestuurder	6%	13%*	36%	52%*	58%	35%*
Metrobestuurder	14%	30%	54%*	52%	32%	17%
Tramconducteur	-	22%*	-	64%*	-	14%*
Treinmachinist	9%	16%	46%	53%	44%	31%
Treinconducteur	-	25%	-	58%	-	18%
Toezicht	18%	29%	50%	48%	33%	25%
Kaartverkoop	10%	16%	49%	57%	41%	27%
Procesleider Perron, coördinator Wal	-	24%**	-	61%**	-	16%**
Anders	2%*	6%*	16%*	28%*	82%*	66%*

** Cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%*
*** Cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief*

Veiligheidsgevoel en kans op slachtofferschap
Onderzoek laat zien dat de waargenomen kwetsbaarheid niet alleen samenhangt met hoe mensen zich voelen, maar ook met hun feitelijke risico op slachtofferschap. Zo lopen jongeren en vrouwen aantoonbaar meer kans om geconfronteerd te worden met intimidatie of grensoverschrijdend gedrag in het OV (CBS Veiligheidsmonitor, 2023; Ceccato, & Loukaitou-Sideris, 2021; Dubey et al., 2025). Die combinatie van objectieve risico's en subjectieve waarneming versterkt het gevoel van onveiligheid.

Behoefte aan meer inzicht in veiligheidsgevoel bij andere (kwetsbare) groepen
Naast de hierboven beschreven groepen zijn er aanwijzingen dat ook andere groepen een lager veiligheidsgevoel ervaren in het openbaar vervoer. Deze signalen zijn onder andere afkomstig uit breder onderzoek naar sociale veiligheid, maar zijn binnen het OV-domein nog onvoldoende systematisch onderzocht. Het gaat bijvoorbeeld om personen met een beperking, mensen met een herkomst buiten Europa, LHBTIQ+ personen en ouderen: het KiM (2025) rapporteert dat zij zich vaker sociaal onveilig voelen in het OV.

Voor deze groepen is binnen de context van het OV onvoldoende recent, kwantitatief onderzoek beschikbaar. Het is daardoor op dit moment niet vast te stellen in hoeverre zij structureel een lagere veiligheidsbeleving ervaren. Nadere verkenning is wenselijk, gezien de kwetsbare positie die sommige van deze groepen ook in andere maatschappelijke domeinen innemen.

3.2 Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen?

Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen? – de witte vlekken

Op basis van de beschikbare literatuur en monitors zijn de volgende kennislacunes vastgesteld ten aanzien van groepen die zich onveiliger voelen in het openbaar vervoer:

- Geen volledig beeld van groepen met lager veiligheidsgevoel in landelijke monitoren: In bestaande landelijke OV-monitoren (zoals de OV-Klantenbarometer en Personeelsmonitor) wordt beperkt of geen uitsplitsing gemaakt naar persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd, herkomst, beperking of seksuele oriëntatie. Hierdoor ontbreekt inzicht in welke groepen structureel een lager veiligheidsgevoel ervaren.
- Beperkt verdiepend inzicht in veiligheidsbeleving van groepen met lager veiligheidsgevoel: De ervaringen van groepen met een lager veiligheidsgevoel blijven onderbelicht: het is onduidelijk welke factoren bijdragen. Is dit sociale druk, intimidatie, overlast? Spelen andere reispatronen een rol? Is het vooral perceptie of ook daadwerkelijk ervaring? Dit is nu niet bekend.
- Weinig zicht op verschillen binnen personeelspopulatie: Uit de Personeelsmonitor blijkt dat met name operationele functies (zoals bestuurders, chauffeurs en toezichthouders) zich onveiliger voelen dan andere groepen. Toch wordt hierop in beleidsvorming en dataverzameling nog beperkt ingespeeld.
- Andere mogelijk kwetsbare groepen blijven volledig buiten beeld: Groepen als mensen met een beperking, LHBTIQ+ personen of reizigers met een herkomst buiten Europa worden slechts zijdelings genoemd in bredere maatschappelijke studies. In OV-specifieke contexten zijn geen systematische gegevens beschikbaar over hun veiligheidsbeleving.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

De veiligheidsbeleving in en rondom het OV wordt door meer bepaald dan alleen de aanwezigheid of afwezigheid van incidenten. Gevoelens van (on)veiligheid ontstaan uit een complex samenspel van sociale, fysieke, situationele en persoonlijke factoren. Mensen reageren niet alleen op wat er feitelijk gebeurt, maar ook op hoe zij hun omgeving interpreteren en ervaren.

Signalen uit de praktijk
De afgelopen jaren is er in het openbaar vervoer steeds meer aandacht voor sociale veiligheid, mede door signalen uit het veld over een verslechtering van de situatie. Zowel vakbonden, vervoerders als beleidsmedewerkers (IenW en JenV) noemen in hun uitingen een aantal ontwikkelingen die volgens hen bijdragen aan gevoelens van onveiligheid onder reizigers en personeel. De volgende trends worden daarbij regelmatig genoemd:

- Normvervaging en maatschappelijke verharding
- Toename van zwartrijders
- Meer kwetsbare of ontregelde personen in het OV
- Beperkte toezichtcapaciteit

De hierboven geschreven trends lijken grotendeels gebaseerd op signalen vanuit de sector, beleidsnotities en praktijkervaringen. Er is nog beperkt systematisch onderzoek beschikbaar waarin deze factoren op kwantitatieve wijze worden onderbouwd. Zo is bijvoorbeeld nog weinig bekend over de precieze omvang van zwartrijden in relatie tot incidenten en de veiligheidsbeleving, of over de impact van personeelstekorten op toezicht en veiligheidsbeleving. Wel zijn er deelonderzoeken beschikbaar (zoals CBS Veiligheidsmonitor, KiM-rapport, en gemeentelijke monitors zoals in Amsterdam) die deze trends lijken te ondersteunen. Voor een meer diepgaande analyse is vervolgonderzoek gewenst waarin de relatie tussen gedrag van anderen en de veiligheidsbeleving op een methodisch consistente wijze wordt onderzocht.

Factoren volgens de literatuur
In dit hoofdstuk beschrijven we op basis van (voornamelijk) wetenschappelijke literatuur welke factoren bijdragen aan de veiligheidsbeleving van reizigers en personeel. We onderscheiden daarbij drie hoofdcategorieën die op de volgende pagina's worden toegelicht:

1. **Gedrag van anderen**
2. **Fysieke omgevingsfactoren**
3. **Tijdstip en moment**

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

3.3.1 Gedrag van anderen

Het gedrag van medereizigers en andere aanwezigen speelt een centrale rol in de veiligheidsbeleving van zowel reizigers als personeel. Sociale veiligheid is daarom in hoge mate afhankelijk van wat mensen doen of juist nalaten in de gedeelde publieke ruimte van stations, haltes en voertuigen. Agressief, grensoverschrijdend of onvoorspelbaar gedrag van anderen kan gevoelens van onveiligheid oproepen, ook als er geen sprake is van een concreet incident.

Onderzoeken zoals de OV-Klantenbarometer en de Personeelsmonitor laten een stijging zien in normoverschrijdend gedrag. Het aantal mensen dat een incident meemaakt (en meldt) neemt toe. Zo laat de NS cijfers (jaarverslag 2024) zien dat er een stijging is van 5% ten opzichte van vorig jaar wat betreft het aantal ernstige incidenten, in totaal zijn er 1.095 incidenten gemeld van fysieke en verbale agressie tegen medewerkers. In hoeverre er andere oorzaken van deze stijging zijn – denk aan een hogere meldingsbereidheid – is niet bekend.

De stijging is vooral te zien in het aantal incidenten op het station: het aantal incidenten op het station is met 13% gestegen, terwijl het aantal incidenten in het voertuig gedaald is met 4%. Verder laat de Personeelsmonitor laat zien dat 49% van de medewerkers slachtoffer werd van een incident. Volgens de Personeelsmonitor is deze trend het gevolg van een combinatie van factoren, waaronder veranderingen en verharding in de maatschappij, toename van reizigers met kwetsbaarheid en onbegrepen gedrag en daarnaast maar ook dat incidenten vaker worden gemeld en er meer aandacht is voor sociale veiligheid, hierdoor neemt ook de ‘objectieve’ registratie toe.

Dat gedrag van anderen een belangrijke rol speelt, wordt onderschreven in wetenschappelijke studies. Alhoewel veel studies in andere landen of contexten zijn uitgevoerd, suggereren ze dat sociale interacties, groepsgedrag en normschendingen belangrijke factoren zijn die de veiligheidsbeleving kunnen beïnvloeden.

- Normschendingen: Wanneer reizigers of andere aanwezigen zich niet aan de geldende sociale of gedragsnormen houden, leidt dit bij omstanders vaak tot gevoelens van ongemak of dreiging. Denk aan gedrag zoals luid praten, vernieling, intimiderende lichaamstaal of het niet tonen van een vervoersbewijs. Dit soort gedrag doorbreekt het verwachte ‘script’ van hoe mensen zich in het OV horen te gedragen. Onderzoek toont aan dat normschendingen niet alleen de indruk geven dat de situatie onvoorspelbaar is, maar ook dat de betrokkene mogelijk bereid is om andere grenzen te overschrijden (Nolan et al., 2008; Kameda et al., 2015). Deze ervaring verhoogt het gevoel van kwetsbaarheid.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

- Sociale onvoorspelbaarheid: Sociale onvoorspelbaarheid ontstaat wanneer mensen het gedrag van anderen moeilijk kunnen inschatten, bijvoorbeeld bij personen die onder invloed zijn, verward gedrag vertonen of zich onvoorspelbaar gedragen (Aarts & Dijksterhuis, 2003). Dit geldt in het bijzonder voor contexten waarin weinig andere reizigers aanwezig zijn of waarin het toezicht beperkt is (Sundling & Ceccato, 2022). Mensen ervaren in zulke situaties een verlies van controle: ze weten niet wat ze kunnen verwachten, of er hulp beschikbaar is, en of ze kunnen ingrijpen of vluchten bij een incident.
- Groepsgedrag: Ook de aanwezigheid van groepen, met name jongeren of luidruchtige groepjes reizigers, wordt in meerdere studies genoemd als een trigger voor gevoelens van onveiligheid (Stjernborg 2024). Groepen nemen fysiek en sociaal 'plaats' in, waardoor anderen minder controle over de situatie kunnen ervaren. Zelfs zonder agressie kan het gevoel van 'in de minderheid zijn' een gevoel van kwetsbaarheid oproepen. Jongeren ervaren zelf ook onveiligheid, maar hun aanwezigheid beïnvloedt sterk de perceptie van veiligheid bij anderen (Currie, Delbosc, & Mahmoud, 2010).

Al deze gedragsvormen lijken sterker van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving wanneer er geen zichtbaar toezicht of sociale controle is. Uit meerdere studies blijkt dat reizigers zich veiliger voelen wanneer er andere reizigers in de buurt zijn die zich 'normaal' gedragen, of wanneer er zichtbaar personeel of handhaving aanwezig is (Moore, 2011). Anders gezegd: de aanwezigheid van sociaal gereguleerd gedrag en toezicht modereert het effect van normschendingen of overlastgevend gedrag.

Hoewel veel van deze studies zijn uitgevoerd in internationale contexten (bijv. Australië, VS, VK), zijn de onderliggende mechanismen breed toepasbaar op de Nederlandse situatie. Het gaat hierbij om landen met een vergelijkbare, westerse maatschappelijke context en een vergelijkbaar openbaarvervoersysteem, waardoor de vertaalslag naar Nederland aannemelijk is. Ook in Nederlandse monitors, zoals de Monitor Sociale Veiligheid OV Amsterdam (2024), wordt gedrag van anderen als een belangrijke factor genoemd. Dit wijst erop dat dezelfde mechanismen ook hier spelen, al is het bewijs vaak nog fragmentarisch en in de Nederlandse context nog beperkt met data onderbouwd.

In beleidsstukken en rapporten wordt er wel regelmatig verwezen naar bepaalde 'risicogroepen'. Zo rapporteren vervoerders en gemeenten dat overlast vaak samenhangt met personen met verward of onbegrepen gedrag, personen die geen geldig vervoersbewijs hebben (zwartrijders) en dak- en thuislozen (CBS, 2022; NS, 2025). Ook alcohol- en drugsgebruik, groepen jongeren en sociale spanningen in drukke OV-omgevingen worden regelmatig als trigger voor incidenten genoemd. Hoewel deze signalen aanwezig zijn in Nederlandse monitors zoals de OV-Klantenbarometer, de Personeelsmonitor en in gesprek met vervoerders naar voren komt, ontbreekt kwantitatief en causaal bewijs. De bestaande data geven vooral inzicht in percepties van medewerkers en reizigers, maar niet in de feitelijke bijdrage van specifieke groepen aan overlast of incidenten.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

Oorzaken: gedrag van anderen – de witte vlekken

Bovenstaande factoren blijken uit de literatuur (en worden herkend door vervoerder). Er ontbreekt in Nederland fijnmazige data per locatie of per reisfase. Zo weten we niet (systematisch):

- Rol van risicogroepen onvoldoende gekwantificeerd: Er zijn signalen over groepen zoals jongeren, mensen met verward gedrag, zwartrijders, daklozen, maar er is geen harde data over hun aandeel in incidenten. Er is geen inzicht in hoe vaak deze groepen voorkomen op bepaalde locaties of momenten.
- Causale verbanden zijn onduidelijk: Het onderscheid tussen perceptie en feitelijke risico's ontbreekt.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

3.3.2 Fysieke omgevingsfactoren

De fysieke omgeving van het OV speelt een belangrijke rol in de veiligheidsbeleving van reizigers en personeel. Anders dan eerder beschrijven onder 'gedrag van anderen', ligt hier de focus op de structurele kenmerken van de omgeving, los van interacties tussen mensen. We maken waar mogelijk onderscheid tussen de verschillende fasen: omgeving rondom station of halte; op het station, halte of perron en in het voertuig. De factoren staan in een willekeurige volgorde.

Omgeving rondom station of halte

De directe omgeving van een OV-locatie, inclusief toegangswegen, fietspaden, parkeerplekken en entrees, beïnvloedt de veiligheidsbeleving.

Factoren die bijdragen aan een negatief (-) of positief (+) veiligheidsgevoel zijn:

- Goede verlichting en zichtlijnen (+): Open en goed zichtbare ruimten helpen mensen zich beter te oriënteren en risico's in te schatten, wat het gevoel van onveiligheid vermindert. Ontwerpen met obstakels zoals blinde muren, slechte verlichting en weinig zichtlijnen beperken de sociale controle, waardoor de publieke ruimte onveilig kan voelen (Kaushal, 2024; Chen et al., 2024).
- Onderhoud en netheid(+): Zichtbare tekenen van wanorde (zoals graffiti, rommel, of kapotte infrastructuur) in de openbare ruimte leiden tot meer normschendingen door anderen (Keizer et al., 2008). Daarbij stelt de *Broken Window Theory* (Wilson & Kelling, 1982) dat het klein crimineel gedrag van mensen wordt beïnvloedt door fysieke cues van ander klein crimineel gedrag (graffiti, afval, slecht onderhoud) doordat ze een signaal afgeven dat regels niet worden gehandhaafd (Kelling & Wilson, 1982; Cialdini, 2003). In de praktijk kan dit leiden tot een kettingreactie: van relatief kleine overtredingen naar ernstigere incidenten. Dit beïnvloedt niet alleen de feitelijke veiligheid, maar ook het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel.
- Aanwezigheid van formele functies (instanties of medewerkers die en rol spelen in het handhaven van orde, veiligheid en dienstverlening) (+): Politie- en veiligheidsaanwezigheid heeft een aantoonbaar preventief effect op criminaliteit en vermindert gevoelens van onveiligheid. Gericht toezicht op specifieke locaties en tijdstippen is het meest effectief (Dau et al., 2020). Het volgende hoofdstuk gaat dieper in op servicegerichte aanwezigheid op- en rondom stations.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

- Gebrek aan sociale controle (-): De *Social Disorganization Theory* (Shaw & McKay, 1942) stelt dat criminaliteit ontstaat waar sociale structuren en informele controle ontbreken. In het OV is er vaak geen sterke sociale cohesie: reizigers kennen elkaar niet, interacties zijn vluchtig. Daardoor ontbreekt informele sociale controle (zoals ingrijpen bij overlast). Dit vergroot de afhankelijkheid van formele controle (personeel, politie), en bij een tekort daaraan neemt sociale onveiligheid toe (Shaw & McKay 1942; Sampson & Groves, 1989; Ceccato & Newton, 2015).
- Groene omgeving (+): Groene elementen en straatmeubilair worden genoemd als bevorderend voor sociale cohesie en veiligheidsperceptie (Qi, J., Mazumdar, S., & Vasconcelos, A. C., 2024; Brands, 2023).

Op het station, halte of perron

Ook de fysieke inrichting van het station of de halte zelf is belangrijk voor de veiligheidsbeleving. De literatuur wijst op de volgende relevante factoren:

- Goede verlichting, zichtbaarheid en openheid (+): De (stede-)bouwkundige context vormt een belangrijk onderdeel in het gevoel van (on)veiligheid. Namelijk, de *Defensible Space Theory* (Newman, 1972) stelt dat de fysieke inrichting van een omgeving criminaliteit kan ontmoedigen door sociale controle en toezicht te faciliteren (Newman,1972; Katyal, 2002, Korthals, 1987). In de context van openbaar vervoer en stations betekent dit dat ontwerpkeuzes zoals open zichtlijnen, goede verlichting, herkenbare gebieden met een specifieke functie, en bemande servicepunten cruciaal zijn (Sundling, & Ceccato 2022).
- Slechte fysieke staat van onderhoud (-): *Tragedy of the Commons* (Hardin, 1968) is een sociologisch concept dat beschrijft hoe individuen, wanneer ze gebruikmaken van een gedeelde hulpbron (een "common"), geneigd zijn om in hun eigen belang te handelen wat uiteindelijk leidt tot uitputting of verval van die hulpbron. Stations (wachtruimtes, toiletten, perrons en voertuigen) zijn publieke ruimtes die door iedereen worden gebruikt. Wanneer reizigers en omstanders zich niet verantwoordelijk voelen voor het behoud van orde en netheid, ontstaat er verval. Een omgeving die er verwaarloosd uitziet, geeft het signaal dat regels niet worden gehandhaafd, wat kan bijdragen aan verhoogd gevoel van sociale onveiligheid.
- Aanwezigheid van (open) bemande retail en horeca (+): *Prospect-Refuge Theory* (Appleton, 1975; Ramanujam, 2006) afkomstig uit de omgevingspsychologie stelt dat mensen zich het veiligst voelen in omgevingen waar ze zowel een goed overzicht hebben (prospect) als een plek om zich terug te trekken (refuge). Deze theorie wordt vaak toegepast in architectuur en stedelijke planning en is ook zeer relevant voor het de fysieke omgeving van het OV. Het gaat niet *uitsluitend* om een plek om je terug te trekken. De aanwezigheid van andere mensen speelt een belangrijke rol.
- Aanwezigheid van anderen en personeel (+): *Eyes on the Street Theory* (Jacobs, 1961) theorie introduceerde het concept van "natuurlijke surveillance": veiligheid ontstaat door aanwezigheid en zichtbaarheid van mensen, niet alleen door politie of camera's.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

- Aanwezigheid van camera's (+/-): sommige studies vinden een positief effect op veiligheidsbeleving (Sundling & Ceccato, 2022), terwijl andere juist geen of negatieve effecten rapporteren. In Stockholm verminderde cameratoezicht misdaad met circa 25% op centrale stations, maar niet in omliggende gebieden en leidde deels tot verplaatsing van criminaliteit (Priks, 2012). Engels onderzoek toont bovendien dat camera's op zichzelf onvoldoende zijn om het veiligheidsgevoel van reizigers significant te verbeteren (Pisier-Caillet & Ristea, 2024). Camera's verhogen toezicht, maar hun aanwezigheid kan dubbel geïnterpreteerd worden: als teken van veiligheid of juist als signaal dat de plek onveilig is.
- Bewegwijzering en informatievoorziening (+): Een goed ontworpen *wayfinding systeem* voorkomt dat reizigers verdwalen en verhoogt de efficiëntie van passagiersstromen. Te veel borden of slecht geplaatste borden veroorzaken juist verwarring en stress (Xu, 2023; Singh, 2025). De NS experimenteert met digitale wayfinding (apps, interactieve schermen) en inclusieve oplossingen (braille, meertalige info) om sociale veiligheid en toegankelijkheid te verbeteren. Zo zijn sinds oktober 2025 alle reisinformatieborden omgezet naar donkere modus, wat de informatie beter leesbaar maakt voor een grotere groep reizigers (NS, 2025b).

In het voertuig

Ook in het voertuig zelf speelt de fysieke omgeving een rol. Hier gaat het met name om de inrichting van het interieur, onderhoud en de mate waarin reizigers zich kunnen oriënteren of hulp kunnen inschakelen:

- Drukke of juist lege voertuigen (-): overvolle voertuigen verhogen stress en kans op conflicten (Ceccato & Newton (2015), lege voertuigen vergroten gevoelens van kwetsbaarheid door gebrek aan sociale controle en toezicht (Moore, 2011)
- Slechte staat van materieel (-): Een schone, goed onderhouden voertuig geeft een signaal van controle en veiligheid, slecht onderhouden interieur wordt geassocieerd met lagere veiligheidsperceptie (*Broken Windows*-principe).
- Aanwezigheid van personeel (+): De Monitor Sociale Veiligheid OV (2024) laat zien dat zichtbare aanwezigheid van personeel en meldpunten het veiligheidsgevoel significant verhoogt. Hoewel de aanwezigheid van surveillance soms wordt geïnterpreteerd als een signaal van onveiligheid, is surveillance niet per definitie negatief. *Positive surveillance* (Marx, 2016) verwijst naar toezicht dat niet alleen controleert, maar ook zorg en hulp biedt. In het OV betekent dit dat aanwezigheid van personeel, camera's en meldpunten niet alleen dient om overtredingen op te sporen, maar ook om reizigers te ondersteunen bij problemen (bijv. hulp bij medische noodsituaties, begeleiding van kwetsbare groepen.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

- Aanwezigheid van noodnummers of meldingsmogelijkheid (+): Directe meldopties zoals noodknoppen, apps en WhatsApp-nummer verhogen het gevoel van controle bij reizigers. Dit principe is geworteld in *sousveillance* (Mann et al., 2003)(toezicht van onderaf, door burgers zelf) en in mindere mate in traditionele surveillance. Het borduurt voort op Jacobs' *Eyes on the Street*-theorie, maar vertaalt deze naar een digitale context: *Apps on the Street* (Ceccato, 2019). Ook is dit aspect vergelijkbaar met cameratoezicht: de aanwezigheid van een veiligheidsvoorziening kan zowel geruststellen als onrust oproepen.
- Medereizigers: groepen, mensen onder invloed, luidruchtigheid, mensen zonder geldig vervoersbewijs (-): verhoogde kans op normovertreding, onvoorspelbaar gedrag en conflict door het ontbreken van sociale structuren en informele controle (*Social Disorganization Theory*). Preventieve maatregelen kunnen gericht zijn op het verminderen van de gelegenheid voor crimineel gedrag, het versterken van sociale controle en het beperken van de gelegenheid (van der Kemp, 2024).

Oorzaken: fysieke omgevingsfactoren – de witte vlekken

Hoewel er aanwijzingen zijn dat fysieke omgevingsfactoren (zoals verlichting, zichtlijnen en onderhoud) het veiligheidsgevoel beïnvloeden, is de beschikbare kennis in Nederland nog beperkt als het gaat om fijnmazige, locatie- en fasespecifieke duiding. Daardoor is nog niet systematisch inzichtelijk:

- Welke fysieke kenmerken wegen het zwaarst in de veiligheidsbeleving?
- Zijn er moderator en/of mediatie effecten? Zorgt een bepaalde omgevingsfactor ervoor dat het effect van toezicht op het veiligheidsgevoel sterker of zwakker wordt (moderator)? Of helpt het verklaren waarom toezicht invloed heeft op hoe veilig mensen zich voelen (mediator)?
- Hoe de inrichting van haltes en station zich verhoudt tot daadwerkelijke incidentdata, en in welke mate omgevingskenmerken samenhangen met incidenten en meldingen.
- Hoe fysieke omgevingskenmerken zich verhouden tot bekende hotspots uit de praktijk (op basis van meldingen, monitoring en lokale analyses): Een systematische koppeling tussen hotspotinformatie en objectieve omgevingskenmerken ontbreekt nog, terwijl dit juist kan helpen om gerichter te bepalen waar ruimtelijke ingrepen het meest kansrijk zijn.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

3.3.3 Tijdstip en moment

De veiligheidsbeleving in het OV verschilt sterk afhankelijk van het moment waarop de reis plaatsvindt. Tijdstip, drukte en ritme van de dag zijn bepalend voor wie er aanwezig is, hoe de omgeving wordt ervaren, en welk gedrag zichtbaar is. Hetzelfde station of voertuig kan op het ene moment veilig aanvoelen, en op een ander moment juist onveilig.

In de bestaande monitors en rapportages ontbreekt systematisch inzicht in de momenten en tijdstippen waarop reizigers en personeel zich onveilig(er) voelen. De OV-Klantenbarometer (CROW, 2024) vraagt reizigers bijvoorbeeld naar hun algemene veiligheidsgevoel, maar verbindt deze beoordeling niet aan specifieke dagdelen, weekmomenten of seizoenen. Het Stationsbelevingsonderzoek van NS en ProRail vormt hierop een gedeeltelijke uitzondering: hierin wordt expliciet gevraagd hoe veilig reizigers zich 's avonds na 19.00 uur voelen op stations. De resultaten wijzen erop dat de avonduren een kritisch moment kunnen zijn, gezien het relatief hoge aantal onvoldoendes op deze vraag.

Voor OV-personeel is de kennisbasis nog beperkter. De Personeelsmonitor Sociale Veiligheid 2022 (CROW, 2022) biedt inzicht in het algemene veiligheidsgevoel van medewerkers, maar bevat geen uitsplitsing naar momenten op de dag of delen van de werkweek. Er is dus weinig zicht op of bijvoorbeeld avonddiensten, nachtelijke ritten of rustige daluren gepaard gaan met een verhoogd gevoel van onveiligheid. Daarmee ontbreekt een belangrijke informatiebron voor het gericht plannen van toezicht, verlichting of andere veiligheidsmaatregelen.

Onderzoek uit verschillende landen laat zien dat gevoelens van onveiligheid niet statisch zijn, maar sterk variëren afhankelijk van het moment van de dag (o.a. Sundling & Ceccato, 2022; Currie et al., 2010; Stjernborg, 2025). Door deze inzichten te koppelen aan de Nederlandse context ontstaat een rijker beeld van wanneer en waarom onveiligheidsgevoelens optreden. De volgende factoren lijken een rol te spelen:

- Avonduren en nacht (-): 's Nachts zijn er minder reizigers, waardoor afwijkend gedrag sneller opvalt en intimiderend kan aanvoelen. Bovendien is er vaak minder personeel aanwezig, wat het gevoel van sociale controle vermindert (Sundling & Ceccato, 2022).
- Drukke versus stille momenten: Tijdens spitsuren is er meer sociale controle door de aanwezigheid van andere reizigers. In rustige periodes kan het gevoel van kwetsbaarheid toenemen door gebrek aan (sociale) controle.

3.3 Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?

- Weekdagen en weekenden: In het weekend zijn er meer mensen onderweg die uitgaan, wat soms gepaard gaat met alcohol- of drugsgebruik. Dit kan leiden tot onvoorspelbaar gedrag en een verhoogd gevoel van onveiligheid (Aarts & Dijksterhuis, 2003).
- Seizoensinvloeden: Tijdens vakantieperiodes of seizoensgebonden drukte kan de samenstelling van reizigers veranderen, wat invloed heeft op de veiligheidsbeleving (Stjernborg, 2025).
- Evenementen: Bij grote evenementen kan het aantal reizigers sterk toenemen en verandert de dynamiek in voertuigen en op stations, wat zowel positieve als negatieve effecten kan hebben op het gevoel van veiligheid.

Oorzaken: tijdstip en moment – de witte vlekken

Op dit moment is onduidelijk welke factor het sterkste verband heeft met veiligheidsbeleving en welke minder. De literatuur geeft wel richting (bijvoorbeeld avonduren en lage sociale aanwezigheid worden vaak genoemd), maar er is geen robuuste kwantitatieve vergelijking tussen factoren. Voor het bepalen van maatregelen is dit cruciale informatie, het daarmee de prioritering inzichtelijk. Een overzicht van de witte vlekken:

- Geen systematisch inzicht in tijdsgebonden patronen bij reizigers en personeel: Landelijke reizigersonderzoeken meten het veiligheidsgevoel doorgaans als algemene beoordeling en koppelen deze niet aan specifieke dagdelen, weekmomenten of seizoenen. Daardoor blijft onduidelijk of onveiligheidsgevoelens zich vooral concentreren in de avond, nacht, weekenden of tijdens specifieke periodes zoals evenementen of vakantieperiodes. Hetzelfde geldt voor tijdsgebonden veiligheidsbeleving van personeel.
- Beperkte vergelijkbaarheid tussen dag en avond: Door ontbreken referentiecijfers is het moeilijk vast te stellen of het veiligheidsgevoel daadwerkelijk lager is in de avond, of hoe groot dit verschil is ten opzichte van overdag.
- Onderzoek toont correlaties, geen absolute causaliteit: Studies (zoals Sundling & Ceccato, 2022) bevestigen dat minder sociale aanwezigheid en toezicht vaak samenhangen met een hoger gevoel van onveiligheid, maar dit is contextafhankelijk.
- Complexe interactie van factoren: Tijdstip, sociale samenstelling, verlichting, incidenthistorie en persoonlijke ervaring beïnvloeden elkaar.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

In dit hoofdstuk presenteren we een overzicht van maatregelen die in de literatuur worden genoemd als mogelijke manieren om het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel in en rondom het openbaar vervoer te verbeteren. Daarbij hebben we bewust breed gekeken in internationale en nationale bronnen om zoveel mogelijk relevante instrumenten, interventies en benaderingen in kaart te brengen. Aan het einde van dit hoofdstuk (paragraaf 3.4.5) vatten we de belangrijkste witte vlekken rond de inzet en effectiviteit van maatregelen thematisch samen.

Per maatregel beschrijven we:
- Wat het instrument inhoudt;
- Welke mechanismen vermoedelijk bijdragen aan het veiligheidsgevoel ('hoe werkt het?');
- Hoe de maatregel in de Nederlandse context (zo goed mogelijk) wordt ingezet of vormgegeven.

Waar mogelijk hebben we concrete voorbeelden en verwijzingen opgenomen naar Nederlandse praktijk en beleid. Tegelijkertijd moet worden opgemerkt dat er weinig systematische registratie of evaluatie bestaat van maatregelen in de Nederlandse praktijk. Er is geen centrale inventarisatie van welke maatregelen op welke schaal worden ingezet, noch van hun effecten op ervaren veiligheid. Hierdoor is een volledig en gedetailleerd overzicht van de praktijk niet haalbaar op basis van de beschikbare data. Het hoofdstuk is daarom waardevol als theoretisch en conceptueel overzicht van instrumenten, en als inventarisatie van mogelijke aanknopingspunten voor toekomstig beleid en evaluatieonderzoek, maar het is geen uitputtende praktijkregistratie van wat overal in Nederland wordt gedaan. De analyse maakt expliciet zichtbaar waar kennis ontbreekt en waar verdere systematische monitoring of evaluatie gewenst is.

De maatregelen hebben we ingedeeld in vier hoofdcategorieën, die in de volgende paragraven worden beschreven:
1. **Personele inzet en toezicht**
2. **Fysieke en technologische maatregelen**
3. **Organisatie en samenwerking**
4. **Voorlichting**

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

3.4.1 Personele inzet en toezicht

De inzet van personeel in en rondom het OV speelt een belangrijke rol in hoe veilig reizigers en medewerkers zich voelen. Niet alleen de fysieke aanwezigheid, maar ook de wijze van optreden, herkenbaarheid en bereikbaarheid van personeel beïnvloeden de veiligheidsbeleving. Er zijn verschillende maatregelen die effectief kunnen zijn in het verlagen van onveiligheidsgevoelens.

Zichtbaarheid van bevoegd personeel

De zichtbare aanwezigheid van bevoegd en herkenbaar personeel is één van de krachtigste en meest consequente voorspellers van een hogere veiligheidsbeleving in het openbaar vervoer. Dat blijkt uit een systematische literatuurstudie van Sundling & Ceccato (2022). Reizigers voelen zich aantoonbaar veiliger wanneer zij medewerkers als benaderbaar, betrouwbaar en handelingsbekwaam ervaren. Ook het zelfvertrouwen van het personeel speelt hierin een belangrijke rol.

Hoe werkt het? De aanwezigheid van personeel vergroot het gevoel van controle, nabijheid van hulp en toezicht. Reizigers ervaren hierdoor minder onzekerheid en stress. Dit sluit aan bij het concept van *capable guardianship* (Cohen & Felson, 1979), dat stelt dat sociale controle door herkenbare 'wachters' – zoals toezichthouders of hosts – afschrikkend werkt op potentieel normoverschrijdend gedrag. Ook het gevoel 'in de gaten gehouden te worden' (*perceived surveillance*) draagt bij aan een hoger veiligheidsgevoel (Ceccato, 2013).

Kanttekeningen en nuances: Zichtbaarheid werkt niet voor iedereen hetzelfde:

- Vrouwen ervaren gemiddeld een grotere toename in veiligheidsgevoel bij zichtbare inzet van personeel (Ouali et al., 2020).
- Wanneer extra politie of toezichthouders zichtbaar aanwezig zijn zonder uitleg, kan dit onbedoeld angst of onrust oproepen. Een plotselinge toename van politie zonder toelichting kan het veiligheidsgevoel verlagen, omdat reizigers dit interpreteren als teken van dreiging.
- Zichtbaarheid werkt beter in combinatie met verlichting en CCTV (via *perceived surveillance/capable guardianship*).
- Voor sommige groepen kan de aanwezigheid van autoriteiten juist spanning oproepen vanwege eerdere negatieve ervaringen (Lubitow et al., 2020).

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Praktijk in Nederland: Vervoerders in Nederland – zoals NS, RET en GVB – hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in zichtbaarheid van personeel. Denk aan uitbreiding van Veiligheid & Service (V&S)-teams, inzet van hosts op stations en extra boa's. De *Vervolgevaluatie Sociale veiligheid op en rond het spoor* van Verwey-Jonker Instituut (Broekhuizen et al., 2017) onderzocht destijds de werking van acht maatregelen gericht op het versterken van de sociale veiligheid op en rond het spoor. Daarbij is beschreven welke mechanismen hieraan ten grondslag liggen ('waarom zou het moeten werken?'), in hoeverre maatregelen – waaronder dubbele bemensing op risicolijnen – waren geïmplementeerd, en welk effect zij hadden op de subjectieve en objectieve veiligheid. De maatregel dubbele bemensing was primair bedoeld om de veiligheid van medewerkers te vergroten. De evaluatie laat zien dat het aannemelijk is dat de aanwezigheid van twee medewerkers in de trein een positief effect heeft op het veiligheidsgevoel van personeel, doordat zij zich gesteund en handelingsbekwamer voelen. Voor reizigers kan zichtbare aanwezigheid eveneens bijdragen aan een groter veiligheidsgevoel, vooral wanneer medewerkers regelmatig door de trein lopen. Wanneer die zichtbaarheid beperkt blijft, is het effect gering of afwezig. Soms kan extra personeel zelfs tot een lager veiligheidsgevoel leiden, wanneer reizigers dit interpreteren als teken dat er iets aan de hand is.

Zichtbaarheid blijkt hierbij dus een cruciale voorwaarde. Wat betreft kansrijke verbeteringen constateerde de evaluatie dat de werking van dubbele bemensing beperkt blijft wanneer de V&S-medewerker de trein verlaat na een incident, waardoor juist op dat moment de extra ondersteuning wegvalt. Een verbetering zou zijn om de bemensing niet te beëindigen bij incidenten, zodat medewerkers zich gesteund blijven voelen. Daarnaast bleek dat conducteurs in risicosituaties soms afzagen van controle; sleutelcontrole op het perron werd daarom genoemd als mogelijk alternatief. Hoewel er de laatste jaren veel is geïnvesteerd in zichtbaarheid van personeel, blijft onduidelijk in hoeverre de in de evaluatie van 2017 gesignaleerde verbeterpunten daadwerkelijk zijn meegenomen in het huidige beleid.

* De Vervolgevaluatie sociale veiligheid op en rond het spoor (Verwey-Jonker Instituut, 2017) werd uitgevoerd in opdracht van het WODC als vervolg op een eerdere quickscan (DSP-groep, 2016). Het onderzoek richtte zich op de implementatie en vermoedelijke werking van acht maatregelen, waaronder uitbreiding van cameratoezicht, dubbele bemensing, versneld gebruik van ov-chipkaartpoortjes en toepassing van het stationsverbod. Omdat deze maatregelen niet los van hun context kunnen worden onderzocht, is bewust niet gewerkt met een klassieke effectevaluatie. In plaats daarvan is gekozen voor een realistische evaluatiemethode, aangevuld met datatriangulatie uit zowel kwalitatieve als kwantitatieve bronnen. Wanneer bevindingen uit meerdere onafhankelijke databronnen dezelfde richting uitwezen, concludeerden de onderzoekers dat het 'zeer aannemelijk' is dat een maatregel bijdraagt aan sociale veiligheid, zonder dit causaal te kunnen vaststellen.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Een andere maatregel die in de evaluatie wordt besproken, betreft de zichtbare aanwezigheid van politie op stations. Deze maatregel omvatte extra inzet van politie op risicovolle trajecten en stations, het als 'prioriteit 1' behandelen van meldingen van agressie en geweld in het spoorgebied en structureel overleg tussen NS en politie op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek, concluderen de onderzoekers dat het aannemelijk is dat deze maatregel een positieve invloed heeft op het veiligheidsgevoel van zowel medewerkers als reizigers.

De aanwezigheid van politie of ander veiligheidspersoneel kan bijdragen aan een gevoel van toezicht en bescherming, mits de inzet proportioneel en passend is. Een te nadrukkelijke of zwaar bewapende aanwezigheid kan daarentegen juist tot een lager gevoel van veiligheid leiden. Volgens de evaluatie werkt de maatregel via vier mechanismen:

- betere informatie-uitwisseling tussen NS en politie maakt gerichtere inzet mogelijk;
- agenten kunnen sneller en adequater reageren bij incidenten;
- gerichte aanwezigheid op risicoplekken bevordert samenwerking;
- en de zichtbare aanwezigheid van politie heeft een afschrikkend effect op potentiële daders.

Wat betreft kansrijke verbeteringen constateert de evaluatie dat de effectiviteit van de samenwerking kan worden vergroot door de lokale uitvoering consistenter te maken. De mate van aanwezigheid en betrokkenheid van gebiedsagenten verschilde in 2017 sterk per station, en niet overal namen wijkagenten deel aan structurele overleggen met NS. Ook varieerde de reactiesnelheid van regionale eenheden op meldingen, wat bij NS-medewerkers soms tot frustratie leidde. Door verwachtingen beter op elkaar af te stemmen en vaste afspraken te maken over aanwezigheid, communicatie en overleg, zou de samenwerking tussen NS en politie kunnen worden versterkt. Dit zou bijdragen aan een sterker veiligheidsgevoel onder medewerkers en een meer betrouwbare en geruststellende aanwezigheid van veiligheidspersoneel en politie bij reizigers. Omdat de evaluatie dateert uit 2017, is echter onduidelijk in hoeverre deze verbeterpunten inmiddels zijn doorgevoerd en wat hun huidige effectiviteit is.

In het *Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV* 2020–2025 – een sectorbrede set afspraken tussen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) en OV-partijen zoals vervoerders, ProRail, NS Stations, politie en het Openbaar Ministerie – is de aanwezigheid van zichtbaar en herkenbaar personeel structureel benoemd als speerpunt voor het versterken van het veiligheidsgevoel. Daarbij ligt de nadruk op een proportionele, toegankelijke en goed afgestemde inzet van personeel in en rondom het OV. Het convenant loopt tot en met 2025 en wordt momenteel herijkt; er wordt gewerkt aan nieuwe afspraken voor de periode 2026–2030.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Servicegerichte aanwezigheid (in plaats van alleen handhaven)
Niet alleen de zichtbaarheid van personeel, maar ook de manier waarop dat personeel zich gedraagt, beïnvloedt het veiligheidsgevoel van reizigers. Onderzoek laat zien dat een servicegerichte, respectvolle benadering samenhangt met hogere tevredenheid en vertrouwen van reizigers. Dit heeft over het algemeen een positieve invloed op de veiligheidsbeleving. Het bewijs is vooral correlatief en via tussenvariabelen (vertrouwen, tevredenheid, competentie), maar de samenhang is in meerdere contexten herhaaldelijk vastgesteld (Mazerolle et al., 2013; Sunshine & Tyler, 2003; Sundling & Ceccato, 2022).

Hoe werkt het? Een respectvolle toon, voorspelbaar gedrag en heldere communicatie dragen bij aan de ervaren betrouwbaarheid en competentie van het personeel (Sunshine & Tyler, 2003; Skogan, 2006). Daarnaast blijkt dat de perceptie van eerlijke en rechtvaardige behandeling nauw samenhangt met hoe veilig reizigers zich voelen (Ceccato, 2022).

Praktijk in Nederland: In Nederland is *servicegericht toezicht* geïntegreerd in opleidingsprogramma's van verschillende vervoerders, waaronder de NS, RET en GVB, waarbij veiligheid en gastvrijheid als complementair worden gezien. Er is geen informatie beschikbaar over de effectiviteit van de maatregel in Nederland.

De-escalatievaardigheden en nazorg voor personeel
De manier waarop personeel reageert op spanningen en incidenten is van directe invloed op hoe veilig reizigers en collega's zich voelen, en heeft ook invloed op hun eigen veiligheidsbeleving. Daarnaast speelt nazorg na incidenten ook een belangrijke rol.

Hoe werkt het? Onderzoek laat zien dat systematische training in de-escalatievaardigheden de handelingszekerheid en emotionele stabiliteit van medewerkers vergroot (Sundling & Ceccato, 2022). Personeel dat beter is voorbereid op stressvolle interacties kan effectiever optreden, wat zowel bij hen zelf als bij reizigers leidt tot meer controle, vertrouwen en rust. Daardoor worden risico's op escalatie kleiner en neemt de subjectieve veiligheid toe.

Nazorg na een incident dient nog een doel. Volgens de *Conservation of Resources*-theorie (Hobfoll et al., 2018) herstelt steun direct na een ingrijpende

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

gebeurtenis de mentale veerkracht en voorkomt het langdurige stressreacties. Dit draagt indirect bij aan een stabielere omgang met toekomstige situaties, wat weer het veiligheidsgevoel van zowel personeel als reizigers zou kunnen versterken. Hoewel er nog weinig causale studies bestaan die deze effecten specifiek koppelen aan de ervaren veiligheid van reizigers in het OV, is er sterke indirecte evidentie dat goed getraind en ondersteund personeel leidt tot meer controle, voorspelbaarheid en vertrouwen bij reizigers, en daarmee tot een positievere veiligheidsbeleving (Ceccato & Loukaitou-Sideris, 2020; Sundling & Ceccato, 2022).

Praktijk in Nederland: Vervoerders in Nederland investeren op verschillende manieren in het vergroten van de handelingsbekwaamheid en mentale weerbaarheid van personeel. GVB biedt crisistrainingen waarin medewerkers oefenen met realistische scenario's zoals agressie en verstoringen, om zo beter voorbereid en zelfverzekerd te kunnen handelen in de praktijk (GVB, 2023). Ook maakt GVB gebruik van het SDR-programma (*Search, Detect, React*) voor het herkennen van afwijkend gedrag en tijdig reageren. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) ontwikkelde VR-trainingen waarmee OV-personeel leert omgaan met overlastsituaties, met nadruk op bewustwording van eigen gedrag en preventief optreden. Daarnaast stelt de Rijksoverheid dat OV-bedrijven personeel extra inzetten op risicomomenten, en structureel moeten investeren in trainingen en nazorgtrajecten voor medewerkers die met agressie of incidenten te maken krijgen. Over de effectiviteit van de maatregel in Nederland, is geen informatie beschikbaar.

Boa's met extra bevoegdheden

Een andere maatregel die kan worden ingezet om de subjectieve veiligheid te verbeteren is het uitbreiden van de bevoegdheden van buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) in het OV. Dit betekent het verruimen van hun juridische en operationele mogelijkheden om op te treden bij overlast, agressie of andere vormen van sociale onveiligheid.

Hoe werkt het? Wanneer boa's extra bevoegdheden krijgen zoals uitgebreidere staandehouding, identiteitscontrole of het opleggen van verblijfs- of toegangsverboden, verandert er niet alleen iets in het objectieve toezicht, maar ook in de veiligheidsbeleving.

- De waargenomen kans op optreden ("als er iets gebeurt, is er iemand die iets doet") neemt toe. Dit sluit aan bij de theorie van *capable guardianship* (Cohen & Felson, 1979), waarin zichtbare controlerende aanwezigheid afschrikkend werkt op ongewenst gedrag.
- Reizigers en personeel ervaren een hogere mate van controle van de omgeving: de inrichting en het gedrag van beveiligings-/handhavingsinstanties geven het signaal dat de locatie serieus wordt genomen. Dat versterkt het gevoel van veiligheid.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

- Wanneer boa's snel en effectief kunnen optreden, wordt de duur van onzekerheid of confrontatie verkort. Minder lang durende incidenten, minder escalatie (zo is de kans op agressie groter wanneer er lang moet worden gewacht op politie). Dit draagt bij aan het gevoel dat men zich in een beheerde omgeving bevindt.

Kanttekeningen en nuances: Meer bevoegdheden en middelen zijn niet automatisch effectief; het gaat er vooral om hoe ze worden ingezet. Adequate opleiding, duidelijke juridische kaders en eenduidige handhavingsrichtlijnen zijn daarbij randvoorwaardelijk. Extra bevoegdheden kunnen bovendien bijdragen aan betere bescherming van personeel. Boa's krijgen in de praktijk relatief vaak te maken met agressie en dreiging, en aanvullende uitrusting (zoals bodycams, beschermende vesten en – in uitzonderlijke gevallen – een wapenstok of pepperspray) kan het veiligheidsgevoel van medewerkers vergroten en hun handelingsmogelijkheden versterken. Tegelijkertijd vraagt deze ontwikkeling om zorgvuldige afbakening van rollen en verantwoordelijkheden. Als boa's steeds meer op politie gaan lijken, kan rolvervaging ontstaan en kan discussie ontstaan over de grenzen van het geweldsmonopolie en de legitimiteit van handhavend optreden.

Verder maakt het uit hoe toezicht wordt uitgevoerd. Onderzoek laat zien dat een respectvolle, communicatief vaardige benadering samenhangt met meer vertrouwen en een hogere veiligheidsbeleving onder reizigers (Sunshine & Tyler, 2003; Mazerolle et al., 2013; Ceccato, 2022). Opleiding en positionering zijn hierbij cruciaal: extra bevoegdheden vragen niet alleen om regels en middelen, maar ook om professioneel, gastvrij en de-escalerend optreden.

Praktijk in Nederland: In Nederland is sprake van een ontwikkeling richting meer bevoegdheden voor boa's in het OV. Zo kondigde het ministerie van Justitie & Veiligheid in oktober 2025 aan dat boa's in verschillende domeinen waaronder OV nieuwe taken en bevoegdheden krijgen. Dit is in lijn met de oproep vanuit vervoerders, de brancheverenigingen OV-NL en vakbonden richting het kabinet om boa's in het OV meer bevoegdheden te geven om agressie aan te pakken. Op dit moment moeten de acties nog geïmplementeerd worden.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

3.4.2 Fysieke en technologische maatregelen

Verlichting

Verlichting wordt in een groot aantal studies erkend als een belangrijke factor die de veiligheidsbeleving beïnvloedt, zowel in stationsomgevingen als in andere stedelijke contexten (Pain, 2000; Sreetheran & van den Bosch, 2014). Goede verlichting kan dus gericht worden ingezet om de ervaren veiligheid te bevorderen. Niet alleen helderheid, maar ook egale verlichting is belangrijk: ongelijk licht kan leiden tot een zogenoemd *fishbowl-effect,* waarbij iemand wel gezien wordt maar zelf anderen niet ziet, wat juist gevoelens van onveiligheid versterkt (van Rijswijk & Haans, 2018).

Hoe werkt het? Verlichting vergroot de zichtbaarheid van mensen en objecten, verkleint potentiële schuilplaatsen voor daders en maakt een ruimte meer overzichtelijk en voorspelbaar (Lorenc et al., 2013a). Hierdoor ontstaat een gevoel van controle en oriëntatie. Mensen voelen zich veiliger wanneer zij gezichten, looproutes en uitgangen kunnen herkennen (Cozens et al., 2003b; Ceccato, 2013). Volgens de principes van *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED) (Newman, 1972) en de *Defensible Space*-theorie (Jacobs, 1961) vormt verlichting een basisvoorwaarde voor informele sociale controle (*natural surveillance*): het zorgt er voor dat reizigers anderen kunnen zien én zelf gezien kunnen worden. Positieve effecten van verlichting zijn vooral aangetoond op stations en aanlooproutes naar perrons, met name in de avonduren.

Kanttekeningen en nuance: De effecten van verlichting op de veiligheidsbeleving verschillen per persoon en context. Zo kan dezelfde fysieke route met vergelijkbare lichtsterkte en zichtbaarheid, verschillend worden ervaren door verschillende groepen reizigers. Zo laat onderzoek zien dat vrouwen en jongeren zich gemiddeld minder veilig voelen dan mannen, ook wanneer de verlichting objectief op orde is (Johansson et al., 2011; Vanier & de Jubainville, 2017). Daarnaast spelen contextfactoren mee: als een route bijvoorbeeld goed verlicht is maar smal, afgesloten of zonder uitwijkmogelijkheden, kan deze alsnog als onveilig worden ervaren (Boomsma & Steg, 2014).

Praktijk in Nederland: In Nederland is al langere tijd aandacht voor verlichting als middel om de sociale veiligheid te verbeteren in metrostations, treinstations, parkeergarages, fietsenstallingen en de publieke ruimte (Gemeente Amsterdam, 2017; Provincie Utrecht, z.j.). In oktober 2025 lanceerde het kabinet het nationale actieplan '*Een veilig station; altijd voor iedereen*', waarin verlichting en het aanpakken van donkere hoeken expliciet worden genoemd om de veiligheid op stations te versterken (Rijksoverheid, 2025). Daarnaast zijn er verschillende Nederlandse praktijkvoorbeelden waarin verlichting wordt onderzocht als middel om sociale veiligheid te vergroten. Zo liet een effectmeting in Delft zien dat de toepassing van intelligente verlichting leidde tot een duidelijke verbetering van het veiligheidsgevoel onder gebruikers van recreatieroutes (Gemeente Delft, 2007).

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Ook in beleidsstukken van gemeenten en provincies, zoals het Amsterdamse beleidskader Donker waar het veilig kan, licht waar nodig (Gemeente Amsterdam, 2017) en het provinciale verlichtingsbeleid van Utrecht (Provincie Utrecht, z.j.), wordt benadrukt dat goede, egale verlichting kan bijdragen aan een hogere mate van sociale veiligheid. Het is van belang te benadrukken dat Nederlandse gemeenten geen verplichting hebben om openbare verlichting (op plekken rondom stations en haltes) te realiseren. De gemeentelijke verantwoordelijkheid betreft primair een zorgplicht voor bestaande verlichting: wanneer verlichting is geplaatst, dienen gemeenten te borgen dat deze veilig, functioneel en adequaat onderhouden blijft (Gemeente Borger-Odoorn, 2018; Gemeente Amsterdam, 2017). Hierdoor kan de hoeveelheid en kwaliteit van verlichting sterk verschillen tussen gemeenten, stations en wijken. In stationsomgevingen wordt vaak in samenwerking met vervoerders zoals GVB en NS, beheerorganisaties zoals Cition en ProRail, en veiligheidspartners zoals politie en handhaving beoordeeld welke verlichting effectief en passend is (Gemeente Amsterdam, 2017; Provincie Utrecht, z.j.).

Daarbij wordt gekeken naar aspecten zoals lichtniveau, lichtkleur, gelijkmatigheid en het vermijden van schuil- of schaduwplekken, maar ook naar leefbaarheid voor bewoners en ecologische waarden. Duurzaamheid speelt hierbij een steeds grotere rol. Sinds 2018 zijn veel stations ‘verled’ (overstap naar LED-verlichting), maar er is weinig bekend over de mate waarin deze vernieuwing is doorgevoerd of wat de effecten zijn op het veiligheidsgevoel. Gemeenten werken daarnaast samen met marktpartijen aan innovatieve oplossingen zoals verlichting met bewegingssensoren (Fietsberaad, 2011). Tegelijkertijd leidt de wens om energie te besparen en lichtvervuiling te beperken in sommige gemeenten tot spanning tussen duurzaamheid en veiligheid. Zo kiezen gemeenten ervoor om verlichting te dimmen of bepaalde lampen uit te schakelen tijdens rustige uren, zoals onder meer blijkt uit berichtgeving van EenVandaag (2024).

In lijn met het uitgangspunt van ‘licht op maat’ streven steeds meer gemeenten naar een balans tussen noodzakelijke verlichting voor veiligheid en het reduceren van overbodig kunstlicht ter bevordering van ecologische waarden. Er is echter weinig onderzoek dat de invloed van verminderde verlichting op onveiligheidsgevoelens overtuigend aantoont. Een belangrijke uitzondering is het onderzoek van Perkins et al. (2015), waaruit blijkt dat burgers overwegend negatief staan tegenover het verminderen of uitschakelen van openbare verlichting en dit vaak associëren met een verhoogd gevoel van onveiligheid.

Open en overzichtelijke omgevingen

Open en overzichtelijke ruimten worden in de wetenschappelijke literatuur beschouwd als een belangrijke ruimtelijke voorwaarde voor een positieve veiligheidsbeleving in het openbaar vervoer en stedelijke infrastructuren (Cozens, 2003a, 2003b, 2004; Ceccato, 2013; Madanipour, 2003; Sundling

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

& Ceccato, 2022). Dergelijke omgevingen stellen mensen in staat elkaar te zien en in te schatten, wat het gevoel van voorspelbaarheid en controle vergroot. Voorbeelden van ruimtelijke maatregelen zijn het gebruik van transparante wachthuisjes, het terugdringen van dichte begroeiing en het vermijden van visuele barrières. Ook de ruimtelijke inbedding van stations speelt een rol. Locaties die zijn omgeven door actieve functies zoals cafés, winkels of woningen, worden vaak als veiliger ervaren. De voortdurende activiteit in deze gebieden genereert een continue aanwezigheid van mensen, wat zowel feitelijke als ervaren veiligheid versterkt. Deze vorm van sociale nabijheid zonder autoritaire druk, cafés of kiosken kan zorgen voor sociale controle en observatie, zonder dat dit de spanning oproept die soms gepaard gaat met het inzetten van politie of Boa's.

Hoe werkt het? Het psychologische mechanisme is vergelijkbaar met dat van verlichting: zichtbaarheid zorgt voor wederzijdse herkenning en voorspelbaarheid. Wanneer mensen anderen kunnen zien én zelf zichtbaar zijn, kunnen zij gedrag beter inschatten en anticiperen op mogelijke dreigingen. Dit vormt de basis voor het principe van *natural surveillance* (Jacobs, 1961; Newman, 1972). Daarnaast draagt ruimtelijke openheid bij aan *perceived control*: reizigers voelen zich veiliger wanneer ze weten waar de uitgangen zijn, waar hulp beschikbaar is en wie zich in de omgeving bevindt.

Kanttekeningen en nuances: De effecten van openheid en zichtbaarheid zijn niet uniform. Vrouwen voelen zich doorgaans veiliger in open omgevingen waar zij anderen kunnen zien, zelf zichtbaar zijn en beschikken over een duidelijke ontsnappingsroute (Dubey et al., 2025). Voor transgenderpersonen kan juist sterke zichtbaarheid onveilig aanvoelen, omdat zij zich bekeken of beoordeeld kunnen voelen op open, fel verlichte perrons (Tilleman et al., 2025).

Praktijk in Nederland: In Nederlandse beleidskaders voor stations en openbare ruimte wordt openheid en overzichtelijkheid expliciet genoemd als belangrijke voorwaarden voor subjectieve veiligheid (e.g. Provincie Utrecht, z.j.). In het nationale actieplan '*Een veilig station; altijd voor iedereen*' maakt het creëren van overzicht en het terugdringen van visuele barrières, net als verlichting, onderdeel uit van de voorgestelde maatregelen om de veiligheidsbeleving op stations te verbeteren (Rijksoverheid, 2025).

Deze uitgangspunten worden niet alleen beleidsmatig benoemd, maar worden ook al toegepast in de praktijk. Zo benadrukt ProRail in haar *Stationsconcepten* en ontwerpprincipes dat stations moeten functioneren als open en overzichtelijke knooppunten, waarbij duidelijke zichtlijnen essentieel zijn voor zowel oriëntatie als sociale veiligheid. Ontwerpstrategieën zoals het gebruik van transparante wanden, brede onderdoorgangen en het verwijderen van fysieke obstakels worden daarbij al toegepast om overzicht en zichtbaarheid te vergroten (ProRail, z.j.). Deze principes worden

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

toegepast bij nieuwe stations en bij renovatieprojecten. Daarmee sluit de Nederlandse praktijk aan bij de CPTED-benadering van *natural surveillance*. Echter is er in de literatuur weinig bekend is over de mate waarin deze principes momenteel overal in Nederland zijn doorgevoerd, en in hoeverre zij aantoonbaar bijdragen aan een verhoogde veiligheidsbeleving.

Cameratoezicht

Cameratoezicht wordt in de literatuur herhaaldelijk genoemd als een populaire maatregel ter bevordering van veiligheid en veiligheidsbeleving in het OV (Ceccato, 2013; Cozens et al., 2002–2004; Yavuz & Welch, 2010; Sundling & Ceccato, 2022). Het fungeert zowel als instrument voor afschrikking, detectie en bewijsvoering, als voor geruststelling van reizigers. Toch is de wetenschappelijke consensus genuanceerd: de effectiviteit van cameratoezicht blijkt sterk afhankelijk van de wijze van toepassing en perceptie van toezicht. Onderzoek toont dat reizigers zich alleen daadwerkelijk veiliger voelen wanneer zij geloven dat de camerabeelden actief worden gemonitord en dat er bij incidenten ook snel kan worden ingegrepen (Piza et al., 2019). In situaties waar camera's wel aanwezig zijn, maar geen zichtbare koppeling bestaat met hulpverlening, blijft het effect op veiligheidsgevoel beperkt of zelfs negatief (Uzzell & Brown, 2007). Het is vooral effectief in combinatie met andere veiligheidsmaatregelen(zoals verlichting, schoon/heel-beleid en personele aanwezigheid).

Hoe werkt het? Cameratoezicht vergroot het gevoel van controle en toezicht doordat reizigers weten dat de omgeving wordt gemonitord en dat er in geval van incidenten kan worden ingegrepen. De aanwezigheid van camera's kan bovendien een afschrikkende werking hebben op potentieel crimineel gedrag. Het onderliggende mechanisme is vergelijkbaar met dat van zichtbaarheid en verlichting: de waargenomen aanwezigheid van 'ogen' in de omgeving verkleint de anonimiteit van daders en verhoogt het gevoel van veiligheid bij reizigers (Cozens et al., 2004; Ceccato, 2013).

Kanttekeningen en nuances: De effectiviteit van cameratoezicht is contextafhankelijk.

- De effectiviteit van CCTV varieert per omgevingstype. Meta-analyses (Welsh & Farrington, 2009; Piza et al., 2019) tonen aan dat CCTV vooral effectief is op gesloten locaties zoals parkeergarages, maar minder consistent in open ruimtes zoals stationspleinen.
- Bovendien kan cameratoezicht een ambivalente symbolische werking hebben: de aanwezigheid van camera's kan ook juist angst of ongemak oproepen, omdat reizigers dit kunnen interpreteren als teken dat de plek risicovol is ("er hangen camera's, dus het zal hier wel onveilig zijn") (Girling et al., 2000; Ceccato, 2013).
- De perceptie van cameratoezicht hangt ook samen met vertrouwen in de beheerder. Wanneer reizigers niet zeker weten hoe de beelden worden gebruikt of opgeslagen, kan dat het veiligheidsgevoel verminderen in plaats van vergroten (Hier, 2004).

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Praktijk in Nederland: Cameratoezicht is in Nederland een vast onderdeel van het veiligheidsbeleid in het OV en op stations (GVB, 2023; NS, z.j.). In het nationale actieplan *Een veilig station; altijd voor iedereen* wordt cameratoezicht genoemd als een van de structurele maatregelen om sociale veiligheid te bevorderen (Rijksoverheid, 2025). Naast vaste camera's op stations en in vervoersmiddelen worden in toenemende mate ook bodycams ingezet, onder meer ter ondersteuning van incidentafhandeling en ter bescherming van medewerkers (NS, z.j.).

De *Vervolgevaluatie sociale veiligheid op en rond het spoor* (Verwey-Jonker Instituut, 2017) onderzocht de werking van cameratoezicht op stations en in treinen en de relatie met veiligheidsbeleving. Daarbij is van belang dat deze evaluatie plaatsvond in een periode waarin de uitrol en operationele inrichting van cameratoezicht nog in ontwikkeling waren. De resultaten bieden daarmee vooral inzicht in randvoorwaarden waaronder cameratoezicht wél of juist beperkt bijdraagt aan veiligheidsbeleving. Op stations bleek dat bijna de helft van de reizigers (48%) zich veiliger voelt door de aanwezigheid van camera's, terwijl ruim een kwart geen effect ervaart (Verwey-Jonker Instituut, 2017). Tegelijkertijd werd geen statistisch verband gevonden tussen bekendheid met cameratoezicht en het ervaren veiligheidsgevoel. De onderzoekers concluderen dat cameratoezicht zowel positieve als negatieve percepties kan oproepen: het kan geruststelling bieden, maar ook ongemak oproepen (bijvoorbeeld een "big brother"-ervaring), wat de veiligheidsbeleving juist kan verlagen. Omdat op sommige stations de camera's destijds pas recent waren geïnstalleerd, konden effecten bovendien nog niet volledig worden vastgesteld.

Voor medewerkers werd een duidelijker positief effect op veiligheidsbeleving gevonden. Tegelijkertijd bleek dat live meekijken vanuit de meldkamer in 2017 slechts beperkt mogelijk was door capaciteitsproblemen, waardoor niet alle camera's structureel actief gemonitord konden worden (Verwey-Jonker Instituut, 2017). Dit werd genoemd als belangrijk aandachtspunt, omdat live toezicht en snelle opvolging bijdragen aan tijdige signalering van incidenten en gerichte aansturing van handhaving.

Sindsdien is cameratoezicht in de praktijk verder opgeschaald. ProRail rapporteert dat begin 2024 circa 5.500 camera's langs het spoor en op stations operationeel waren, gericht op 24/7 toezicht op risicolocaties in het hele land (ProRail, 2024). Ook GVB meldt dat alle metrostations volledig zijn uitgerust met cameratoezicht, waarbij beelden continu en live worden gemonitord vanuit het Observatie- en Communicatiecentrum (OCC) en het Communicatiecentrum Vervoer (CCV) (GVB, 2024). Deze ontwikkelingen suggereren dat de toepassing en monitoringcapaciteit inmiddels verder zijn doorontwikkeld, maar er is beperkt publiek beschikbare evaluatie die inzicht biedt in de actuele effectiviteit voor veiligheidsbeleving.

In treinen werd cameratoezicht ten tijde van de evaluatie gefaseerd uitgerold. In 2017 was ongeveer een derde van het materieel uitgerust met

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

camera's, waarbij beelden vaak lokaal werden opgeslagen en niet live konden worden uitgelezen (Verwey-Jonker Instituut, 2017). Het effect op veiligheidsbeleving onder reizigers was destijds beperkt en uiteenlopend. Een belangrijke verklaring is dat reizigers niet altijd wisten dat cameratoezicht aanwezig was; zonder dit bewustzijn heeft cameratoezicht doorgaans weinig effect op veiligheidsbeleving. NS geeft aan dat cameratoezicht tegenwoordig met stickers wordt aangegeven (NS, z.j.), maar het is onduidelijk in hoeverre dit leidt tot structureel hogere bekendheid onder reizigers.

Voor medewerkers gold dat cameratoezicht in treinen destijds vooral waarde had voor opsporing en bewijsvoering achteraf. De evaluatie benoemt belemmeringen die de directe ondersteunende waarde beperken, zoals de snelheid waarmee beelden beschikbaar komen, verschillen in beeldkwaliteit tussen treintypen en het ontbreken van audio (waardoor verbale agressie niet wordt vastgelegd) (Verwey-Jonker Instituut, 2017). Daarmee onderstreept de evaluatie dat de bijdrage van cameratoezicht aan veiligheidsbeleving niet alleen afhangt van aanwezigheid, maar ook van de mate waarin beelden operationeel benut kunnen worden (bijvoorbeeld via live monitoring en snelle opvolging).

Bodycams worden steeds vaker ingezet als aanvulling op cameratoezicht. Bij NS dragen Veiligheid & Service-medewerkers bodycams, en vanaf 2025 volgt landelijke uitrol naar hoofdconducteurs (NS, z.j.; Mobiliteit.nl, 16 september 2025). Ook andere vervoerders zetten bodycams structureel in, zoals GVB (sinds juni 2025) en RET (Mobiliteit.nl, 28 mei 2025; RET, z.j.). Nederlandse evaluaties wijzen erop dat bodycams met name het veiligheidsgevoel van medewerkers kunnen versterken, onder meer doordat zij meer controle ervaren en situaties minder bedreigend worden (Bureau Beke, 2022; Flight, 2019; VNG, 2021). Tegelijkertijd is het actuele landelijke beeld van implementatie en uniformiteit in gebruik beperkt inzichtelijk. Binnen het nationale actieplan is €12 miljoen gereserveerd voor de introductie van bodycams bij NS-hoofdconducteurs (Rijksoverheid, 2025), maar het is nog onduidelijk in hoeverre de inzet overal structureel en vergelijkbaar is ingericht.

Toegangsregulering

Toegangsregulering, zoals toegangspoortjes, kaartcontrole en gecontroleerde in- en uitgangen, wordt internationaal gezien als een belangrijke structurele maatregel om zowel objectieve als subjectieve veiligheid in het OV te verbeteren (Cozens et al., 2003; Ceccato, 2013; Yavuz & Welch, 2010).

Hoe werkt het? Door de fysieke en symbolische afbakening van de OV-ruimte creëren toegangspoortjes een gevoel van orde, legitimiteit en toezicht. Ze zorgen ervoor dat reizigers ervaren dat "niet iedereen zomaar binnen kan komen", wat de *perceived control* en het vertrouwen in toezicht kan versterken (Newton, 2004). Daarnaast beperken poortjes of kaartcontrole de aanwezigheid van personen zonder de intentie om te reizen, zoals

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

daklozen of bedelaars. De aanwezigheid van dit soort niet-reizigers hebben over het algemeen een negatief effect op de veiligheidsbeleving van reizigers (Uittenbogaard, 2014; Sundling & Ceccato, 2022).

Kanttekeningen en nuances: De effectiviteit van toegangsregulering hangt sterk af van geloofwaardigheid en onderhoud. Als reizigers ervaren dat poortjes niet functioneren, eenvoudig te omzeilen zijn of zelden worden gehandhaafd, kan dit het veiligheidsgevoel juist ondermijnen (Newton, 2004; Cozens, 2003). Daarnaast zijn er belangrijke inclusiviteitskwesties. Voor mensen met mobiliteitsbeperkingen of beperkte digitale vaardigheden kunnen gesloten toegang juist stress en onzekerheid oproepen (Sundling, 2015). Daarom benadrukt recente literatuur het belang van *inclusive design*: fysieke veiligheid mag niet ten koste gaan van toegankelijkheid en sociaal inclusief zijn (Ceccato & Loukaitou-Sideris, 2020). Ten slotte kunnen volledig afgesloten ruimtes (bijv. ingesloten perrons) voor sommige reizigers benauwend of onveilig aanvoelen, zeker wanneer ontsnappingsroutes niet duidelijk zichtbaar zijn (Pain, 2000). Een halfopen ontwerp, met behoud van zichtlijnen en openheid, wordt dan ook aanbevolen (Ceccato, 2013).

Praktijk in Nederland: In Nederland is toegangsregulering, zoals het afsluiten van stations met toegangspoortjes, een belangrijke maatregel om zowel zwartrijden terug te dringen als sociale veiligheid te verbeteren. Sinds de invoering van de OV-chipkaart zijn veel treinstations geleidelijk voorzien van poortjes, waardoor de instroom van niet-reizigers en overlastgevers wordt beperkt (Verwey-Jonker Instituut, 2017). Uit de Vervolgevaluatie sociale veiligheid op en rond het spoor blijkt dat toegangspoortjes weinig effect hebben op de objectieve veiligheid. Respondenten verwachten geen afname van incidenten, omdat de maatregel nauwelijks invloed heeft op notoire zwartrijders – de groep die het vaakst betrokken is bij conflicten – en omdat incidenten zich eerder verplaatsen van de trein naar het station wanneer zij bij de poortjes worden tegengehouden (Verwey-Jonker Instituut, 2017). Medewerkers ervaren daardoor geen verbetering van hun veiligheidsgevoel, juist omdat de meest risicovolle reizigersgroepen nog steeds door de poortjes heen komen. Volgens hen kan de maatregel pas een positieve invloed hebben op hun veiligheidsgevoel wanneer poortjes worden gecombineerd met meer en gerichte handhaving, die de instroom van notoire zwartrijders daadwerkelijk beperkt (Verwey-Jonker Instituut, 2017).

Reizigers zijn in vergelijking met medewerkers positiever: een meerderheid van de geënquêteerde reizigers verwacht dat poortjes zullen leiden tot minder overlast en criminaliteit op stations, al is er ook een substantiële groep die geen effect verwacht (Verwey-Jonker Instituut, 2017). Ten tijde van het onderzoek was de implementatie van poortjes nog in volle gang. In mei 2016 waren op 15 stations de poortjes versneld in gebruik genomen; in 2017 waren 70 van de 82 stations met poortjes daadwerkelijk gesloten voor onbevoegde toegang. Uit de literatuur en beleidsdocumenten wordt echter niet duidelijk in hoeverre de volledige uitrol en handhaving van toegangspoortjes inmiddels is doorgevoerd. De recente verhoging van de boete voor zwartrijden met 40% binnen het nationaal actieprogramma *sociale veiligheid* (Rijksoverheid, 2025), sluit aan bij dit bredere streven om overtredingen te

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

ontmoedigen en de werking van poortjessystemen te versterken.

De omgevingskwaliteit: schoon en goed onderhouden
Een schone, goed onderhouden omgeving en materiaal is een van de meest consistent aangetoonde factoren/maatregelen die bijdragen aan een hogere veiligheidsbeleving in het openbaar vervoer (Keizer et al., 2008; Cozens et al., 2003; Ceccato, 2013).

Hoe werkt het? Gebrek aan onderhoud, zoals graffiti, kapotte verlichting, zwerfafval of defecte voorzieningen, fungeert daarentegen als een visuele cue die wanorde en normvervaging communiceert. Dit principe vormt de kern van de bekende *Broken Windows Theory* (Wilson & Kelling, 1982), die stelt dat fysieke verloedering bijdraagt aan sociale wanorde en daarmee aan gevoelens van onveiligheid. In het OV heeft de omgevingskwaliteit niet alleen invloed op het gedrag van reizigers, maar ook op hun interpretatie van toezicht, beheer en zorgzaamheid. Een schone omgeving wordt geïnterpreteerd als teken van aandacht en controle, wat gevoelens van voorspelbaarheid en sociale normering versterkt (Keizer et al., 2011; Lorenc et al., 2013).

Kanttekeningen en nuances: Netheid alleen is niet voldoende om veiligheidsgevoel te verhogen wanneer andere signalen, zoals donkere verlichting of afwezig personeel, wijzen op gebrek aan controle (Sundling & Ceccato, 2022). De sterkste effecten worden gevonden in multimodale benaderingen, waarin fysieke en sociale orde elkaar versterken. En wat als “schoon” of “ordelijk” wordt ervaren, is cultureel en contextueel bepaald en kan verschillen per reiziger (Ceccato, 2013).

Praktijk in Nederland: In Nederland lijkt schone en goed onderhouden omgeving een vast onderdeel te zijn van het veiligheidsbeleid van OV-vervoerders en infrastructuurbeheerders. In het *Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020–2025* wordt bovendien benadrukt dat concessieverleners en vervoerders verantwoordelijk zijn voor het realiseren en borgen van een veilige en betrouwbare OV-omgeving, waarbij de staat van materieel, stations en voorzieningen deel uitmaakt van deze verantwoordelijkheid (IenW, 2020).

Vervoerders zoals NS en GVB benoemen schoon en heel in hun eigen beleidsdocumenten als een belangrijk uitgangspunt binnen hun veiligheidsaanpak. NS rapporteert dat treinen en stations dagelijks worden schoongemaakt en dat schade, defecten en vandalisme zo snel mogelijk worden verholpen, omdat netheid sterk samenhangt met de veiligheidsbeleving van reizigers (NS, 2023). GVB werkt volgens het principe “*schoon, heel*

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

en veilig", waarbij graffiti, schade en vervuiling structureel en snel worden aangepakt om een ordelijke en voorspelbare omgeving te behouden (GVB, 2023).

Ook ProRail benadrukt dat goed onderhouden stations en buitenruimtes bijdragen aan een prettige en veilige reiservaring en voert vaste onderhoudsprogramma's uit die zijn gericht op tijdig herstel en schoonmaak (ProRail, z.j.). Uit reizigerstevredenheidsonderzoeken van onder andere NS en GVB blijkt dat schoon en heel jaarlijks wordt aangemerkt als een van de meest bepalende factoren voor een positieve veiligheidsbeleving in het OV (NS, 2023; GVB, 2023). De mate waarin deze aanpak in de praktijk wordt toegepast kan per locatie en vervoerder verschillen, omdat uitvoering en beheer decentraal zijn georganiseerd. Er is bovendien geen landelijk overzicht beschikbaar dat inzicht geeft in de actuele uniformiteit of handhaving van schoon-en-heel normen in heel Nederland.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

3.4.3 Organisatie en samenwerking

Integrale samenwerking en informatie-uitwisseling

Een goed functionerend stelsel van sociale veiligheid in en rondom het OV steunt niet alleen op fysieke of personele maatregelen, maar ook op effectieve samenwerking tussen partijen in de keten. Het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel wordt namelijk mede beïnvloed door factoren die zich buiten het voertuig of station afspelen, zoals problematiek in de openbare ruimte, sociale en zorg-gerelateerde vraagstukken, en de opvolging van incidenten door handhaving en justitie. Juist daarom is afstemming tussen vervoerders, politie, gemeenten, ProRail, het Openbaar Ministerie en maatschappelijke partners een belangrijke randvoorwaarde voor een consistente en geloofwaardige veiligheidsaanpak.

Hoe werkt het? Integrale samenwerking kan bijdragen aan een hogere veiligheidsbeleving doordat signalen van overlast, onveiligheid of kwetsbaarheid sneller worden herkend, gedeeld en opgepakt. Wanneer partners informatie over risicolocaties, terugkerende incidenten of problematische situaties effectief uitwisselen, ontstaat meer ruimte voor preventieve en gerichte inzet, zoals extra toezicht op specifieke momenten, het inschakelen van zorgpartners of het aanpassen van de inrichting van een locatie. Daarnaast draagt een gezamenlijke aanpak bij aan voorspelbaarheid: als reizigers en medewerkers ervaren dat incidenten consequent worden opgevolgd en dat partijen zichtbaar samenwerken, versterkt dat het vertrouwen in de organisatie en het gevoel dat de omgeving ‘in beheer’ is.

Praktijk in Nederland: Het *Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV* (2020–2025) vormt een belangrijk fundament voor samenwerking tussen het ministerie van IenW, vervoerders, ProRail, politie en het OM. Binnen dit kader wordt gewerkt aan gezamenlijke afspraken over protocollen, incidentafhandeling en informatie-uitwisseling. Tegelijkertijd komt uit gesprekken met vervoerders naar voren dat er in de praktijk nog ruimte is voor verdere versterking. Niet alle vervoerders delen incidentgegevens op dezelfde wijze of in dezelfde mate, en ook de informatie-uitwisseling tussen gemeenten, politie en vervoerders wordt niet overal als vanzelfsprekend of structureel ervaren. Juist op dit punt kan meer uniformiteit en continuïteit bijdragen aan een effectievere opvolging en een meer samenhangende veiligheidsaanpak. Er wordt daarnaast op dit moment gewerkt aan een herijking van het landelijk convenant, die moet gaan gelden van 2026-2030.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Registratie en informatiepositie

Waar integrale samenwerking draait om afstemming en gezamenlijke opvolging in de keten, gaat registratie en informatiepositie over de kwaliteit van het onderliggende databeeld: welke signalen worden vastgelegd, hoe vergelijkbaar zijn deze gegevens, en in hoeverre bieden ze houvast voor sturing en evaluatie. Een sterke informatiepositie is belangrijk om ontwikkelingen in sociale veiligheid te kunnen volgen, om prioriteiten te kunnen stellen en om beter te leren welke aanpak in welke context het meeste effect heeft op het veiligheidsgevoel.

Hoe werkt het? Registratie en monitoring maken het mogelijk om patronen in incidenten en veiligheidsbeleving inzichtelijk te maken, zowel over tijd als tussen locaties en modaliteiten. Het gaat daarbij om objectieve bronnen (zoals incidentregistraties, meldingen en operationele registraties) én subjectieve bronnen (zoals belevingsmetingen onder reizigers en personeel). Een belangrijke stap richting meer uniformiteit is de ABC-methodiek: een eenduidige werkwijze voor het registreren van incidenten op het gebied van sociale veiligheid, waarbij incidenten worden gecategoriseerd naar A (ernstig), B (middelzwaar) en C (licht). Door incidenten consistenter te registreren, ontstaat beter zicht op trends, hotspots en terugkerende situaties, en wordt het eenvoudiger om gerichte keuzes te maken in inzet en maatregelen.

Kanttekeningen en nuances: Tegelijkertijd zijn er beperkingen die de bruikbaarheid van registratiegegevens kunnen verminderen. Zo blijkt dat er in de praktijk verschillen bestaan in hoe vervoerders incidenten registreren en hoe medewerkers worden gestimuleerd om meldingen te doen. Dit kan de vergelijkbaarheid en betrouwbaarheid van data beperken, zelfs wanneer een uniforme methodiek beschikbaar is. Daarnaast speelt registratiebias: niet alle incidenten of onveilige situaties worden gemeld, en vooral minder zichtbare ervaringen (zoals intimidatie of een onveilig gevoel zonder concreet incident) blijven relatief vaak buiten beeld. Ook de meldingsbereidheid verschilt: personeel meldt doorgaans vaker dan reizigers, mede doordat er interne procedures bestaan en omdat reizigers soms twijfelen aan het nut van melden, geen passend kanaal kennen of terughoudend zijn vanwege mogelijke reacties van anderen. Tot slot is opvolging cruciaal: registratie heeft pas waarde wanneer signalen daadwerkelijk leiden tot zichtbare acties. Als meldingen structureel niet terugkomen in maatregelen of terugkoppeling, kan dit het vertrouwen in het systeem en daarmee de meldingsbereidheid ondermijnen.

Praktijk in Nederland: Monitoring en registratie van sociale veiligheid zijn formeel verankerd in het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020–2025, waarin sociale veiligheid mede wordt geoperationaliseerd via de ABC-methodiek (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2020). In het convenant is afgesproken dat betrokken partijen werken aan uniformere registratie en betere informatiedeling, zodat incidentdata beter vergelijkbaar

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

worden en gezamenlijke veiligheidsdoelen beter kunnen worden gevolgd. Tegelijkertijd blijkt uit gesprekken met vervoerders dat er in de uitvoering nog verschillen bestaan in registratiepraktijken en meldprocedures, wat de vorming van een sectorbreed robuust databeeld bemoeilijkt.

Naast incidentregistraties is afgesproken dat sectorbrede onderzoeken naar veiligheidsbeleving worden voortgezet, waaronder de OV-Klantenbarometer en de Personeelsmonitor. Ook dragen ProRail en NS Stations zorg voor landelijk onderzoek naar de beoordeling van treinstations via de Stationsbelevingsmonitor, waarbij concessiehouders ondersteuning bieden waar nodig (Ministerie IenW, 2020).

Vervoerders bieden daarnaast laagdrempelige meldmogelijkheden om signalen van onveiligheid of overlast te verzamelen, bijvoorbeeld via digitale kanalen. De waarde van deze systemen hangt samen met bekendheid, gebruiksgemak en de zichtbaarheid van opvolging. Ondanks de landelijke afspraken is er beperkt publiek inzicht in de mate waarin registratiesystemen tussen vervoerders vergelijkbaar zijn en hoe meldingen structureel worden opgevolgd, terwijl juist deze elementen bepalend zijn voor een sterke informatiepositie en lerend veiligheidsbeleid.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

3.4.4 Voorlichting en communicatie

Voorlichting en sociale normcommunicatie

Voorlichting kan worden ingezet om reizigers te informeren, bewustzijn te vergroten en – waar relevant – gedrag te beïnvloeden. Dit gebeurt met name in situaties of bij doelgroepen waar relatief vaker sprake is van overlast of spanningen in de reisomgeving. In de literatuur wordt voorlichting regelmatig genoemd als ondersteunende maatregel, maar grootschalige en goed vergelijkbare effectstudies in OV-context zijn beperkt beschikbaar.

Hoe werkt het? Voorlichting en normcommunicatie beïnvloeden gedrag en beleving via verschillende psychologische mechanismen:

- Normcommunicatie: Door duidelijk te maken welk gedrag gewenst of ongewenst is, draagt voorlichting bij aan het vormen en versterken van sociale normen. Als mensen weten dat de meeste reizigers zich correct gedragen, zijn ze eerder geneigd dit zelf ook te doen.
- Verhogen van handelingsperspectief: Voorlichting geeft mensen concrete handvatten voor wat ze kunnen doen in een onveilige situatie, bijvoorbeeld hoe ze hulp kunnen inschakelen of een melding kunnen maken. Dit vergroot het gevoel van controle, wat kan bijdragen aan een hogere veiligheidsbeleving.
- Verlagen van drempels: Door informatie te geven over bijvoorbeeld hoe je kunt melden of reizen met het OV, worden drempels weggenomen die mensen kunnen weerhouden van gewenst gedrag, zoals correct reizen of melding doen van overlast.
- Bewustwording en attitudevorming: Voorlichting kan gedrag beïnvloeden door bewustwording te vergroten (bijv. over de impact van overlastgevend gedrag) en houdingen te veranderen (bijv. tegenover zwartrijden of intimidatie).

Kanttekeningen en nuances: Voorlichting en normcommunicatie werkt vooral als onderdeel van een bredere aanpak. Alleen een poster of campagne zonder ondersteuning door toezicht, meldmogelijkheden of fysieke aanpassingen heeft meestal weinig effect. Gedrag wordt sterk beïnvloed door de directe omgeving. Daarnaast is segmentatie naar doelgroep en context cruciaal: als de boodschap niet als relevant wordt ervaren (bijv. ‘dit gaat niet over mij’), dan wordt die genegeerd. Ook de afzender van de boodschap is belangrijk. Als reizigers of personeel weinig vertrouwen hebben in de organisatie (bijv. vervoerder of overheid), is de kans kleiner dat de boodschap serieus genomen wordt. Tot slot kunnen er ook onbedoelde effecten opspelen. Zo kunnen campagnes die sterk wijzen op het bestaan van overlast of gevaar het gevoel van onveiligheid juist versterken. Een focus op ‘het komt veel voor’ kan ook de norm vervormen.

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Praktijk in Nederland: In Nederland zetten verschillende OV-vervoerders educatieve programma's in om sociale normen te versterken, gewenst gedrag in het OV te stimuleren. GVB voert sinds een aantal jaren een voorlichtingsprogramma uit waarbij medewerkers lessen geven aan brugklasleerlingen over veilig, respectvol en verantwoordelijk reisgedrag. De nadruk ligt op bewustwording van eigen gedrag, omgang met toezicht en het voorkomen van overlast in trams, metro's en bussen (GVB, z.j.). Daarnaast richt Arriva zich op specifieke doelgroepen, waaronder asielzoekers. Via het programma *Meedoen Pas* biedt Arriva trainingen, workshops en meertalige communicatiemiddelen om bewoners van opvanglocaties wegwijs te maken in het reizen met het OV (Arriva, z.j.).

In Nederland wordt voorlichting vooral preventief ingezet om bewustzijn en gewenst gedrag te bevorderen. Deze maatregel fungeert daarbij als ondersteunend instrument naast toezicht en handhaving, maar staat niet op zichzelf. Actuele en landelijke overzichtsgegevens over de inzet en reikwijdte van voorlichtingsprogramma's ontbreken.

Duidelijke informatievoorziening

Informatievoorziening richt zich op het beschikbaar stellen van praktische, actuele en toegankelijke informatie aan reizigers en personeel, met als doel onzekerheid te verminderen, oriëntatie te vergemakkelijken en de reis voorspelbaarder te maken. Waar voorlichting vaak normerend is ("wat hoort/wordt verwacht?"), is informatievoorziening vooral faciliterend ("wat is nu de situatie en wat kan ik doen?"). Er zijn relatief weinig recente studies die de effecten van informatievoorziening direct koppelen aan veiligheidsbeleving in het OV.

Hoe werkt het? Hoewel harde effectevidentie beperkt is, is het aannemelijk dat tijdige en duidelijke informatie bijdraagt aan meer overzicht, controle en voorspelbaarheid. Dit kan met name relevant zijn bij verstoringen, drukte of onverwachte situaties, waarin onzekerheid kan omslaan in stress en onveiligheidsgevoelens. Daarnaast kan informatievoorziening de zelfredzaamheid vergroten: reizigers weten sneller welke route of keuze passend is, of hoe zij contact kunnen opnemen met personeel of een meldpunt.

Kanttekeningen en nuances: Het effect van informatievoorziening op veiligheidsbeleving is contextafhankelijk en niet vanzelfsprekend. De bijdrage is het grootst wanneer informatie actueel, eenduidig en praktisch toepasbaar is; late of tegenstrijdige informatie kan juist frustratie en onzekerheid

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

versterken. Ook bereikt digitale reisinformatie niet iedereen even goed, bijvoorbeeld door verschillen in digitale vaardigheden, taalvaardigheid of toegankelijkheidsbehoeften. Verder kan een overvloed aan informatie averechts werken, zeker in stressvolle situaties waarin behoefte bestaat aan korte, heldere instructies. Tot slot draagt informatie over meldmogelijkheden vooral bij wanneer reizigers ervaren dat melden zinvol is en signalen zichtbaar worden opgevolgd.

Praktijk in Nederland: In Nederland is informatievoorziening in het OV sterk gedigitaliseerd en een vast onderdeel van de dagelijkse operatie. Vervoerders bieden actuele reisinformatie via apps, websites en digitale schermen op stations en haltes, met informatie over vertrektijden, verstoringen en alternatieve reisroutes. NS geeft bijvoorbeeld aan dat reizigers via de NS-app en reisinformatieschermen real-time updates ontvangen over vertragingen en omleidingen. Ook GVB en RET communiceren wijzigingen via eigen kanalen en schermen in metro's, trams en op. Daarnaast worden meldmogelijkheden ingezet die informatievoorziening combineren met handelingsperspectief, zoals contact via WhatsApp of sms met een meldkamer. Hoewel deze voorzieningen breed worden toegepast, zijn er in publieke bronnen weinig recente evaluaties beschikbaar die direct laten zien in welke mate verbeterde informatievoorziening leidt tot een hogere subjectieve veiligheidsbeleving. Wel wijst de structurele inzet van real-time reisinformatie en meldkanalen erop dat vervoerders informatievoorziening beschouwen als een basisvoorwaarde voor een voorspelbare en beheersbare reisomgeving.

3.4.5. Maatregelen en evaluatie: de witte vlekken

De literatuur beschrijft een breed palet aan maatregelen die naar verwachting kunnen bijdragen aan een hoger veiligheidsgevoel in en rondom het OV. Tegelijkertijd blijkt uit de kennissynthese dat de kennisbasis over wat in welke context werkt – en waarom – in de Nederlandse praktijk nog beperkt en versnipperd is. Veel inzichten zijn gebaseerd op internationale studies of op Nederlandse praktijkervaringen en percepties, maar minder vaak op systematische effectevaluaties. De witte vlekken rond maatregelen laten zich thematisch als volgt samenvatten:

3.4 Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV?

Maatregelen en evaluatie – de witte vlekken

- Effectiviteit en werkzame mechanismen in de Nederlandse context: Voor veel maatregelen is aannemelijk hoe zij zouden kunnen bijdragen aan veiligheidsgevoel (bijvoorbeeld via zichtbaarheid, toezicht, voorspelbaarheid of 'perceived control'), maar er is beperkt causaal en vergelijkend bewijs beschikbaar over hun effect op veiligheidsgevoel (in Nederland). Dit geldt onder meer voor varianten van personele inzet, technologische maatregelen (zoals CCTV en bodycams), fysieke ingrepen (verlichting, openheid/zichtlijnen) en communicatieve interventies.
- Samenhang en combinaties van maatregelen: De literatuur suggereert dat maatregelen vaak het best werken in combinatie (bijvoorbeeld zichtbaarheid van personeel in samenhang met verlichting en cameratoezicht; of campagnes in combinatie met toezicht en meldmogelijkheden). Er is echter weinig kennis over welke combinaties in welke situatie het meest effectief zijn, en of er sprake is van versterkende of juist tegenwerkende effecten.
- Doelgroepverschillen, inclusiviteit en mogelijke trade-offs: De werking van maatregelen is niet uniform. Internationale studies laten verschillen zien tussen groepen (bijvoorbeeld naar gender en eerdere ervaringen met autoriteiten), en wijzen op mogelijke onbedoelde effecten (zoals meer onrust bij zichtbare opschaling van politie of toezicht). Nederlandse gegevens over voor wie maatregelen (niet) werken en welke inclusiviteitsvraagstukken spelen (bijvoorbeeld rond toegankelijkheid van toegangsregulering of de beleving van toezicht door specifieke groepen) zijn beperkt.
- Vormgeving en 'dosering' van inzet: In de literatuur is veel aandacht voor het principe dat aanwezigheid en toezicht helpen, maar minder voor vragen als: hoeveel inzet is nodig, met welke mate van zichtbaarheid, welke rolverdeling (handhaving versus service), en welke ondersteuning (training, meldkamer, opvolging) is cruciaal. Dit speelt bijvoorbeeld bij live monitoring van CCTV, het gebruik van bodycams, en de praktische randvoorwaarden voor de-escalatie en nazorg.
- Implementatie, uniformiteit en actuele praktijkinzet (landelijk beeld ontbreekt): Voor meerdere maatregelen ontbreekt een actueel, publiek toegankelijk overzicht van de landelijke implementatie: welke maatregelen zijn waar en op welke schaal ingevoerd (bijvoorbeeld LED-verlichting 'verleden' van stations, landelijke uitrol van CCTV/live monitoring, bodycams, toegangsregulering en meldkanalen). Ook is er beperkt zicht op de mate waarin uitvoering consistent is (bijvoorbeeld verschillen in samenwerking met politie, lokale uitvoering van convenantafspraken, en verschillen in registratiepraktijken).

3.5 Samenvatting kennissynthese: de kerninzichten

De kennissynthese laat zien dat er in Nederland en internationaal een omvangrijke kennisbasis beschikbaar is over veiligheidsgevoel in en rondom het openbaar vervoer. Deze kennis biedt meerdere aanknopingspunten voor beleid en uitvoering. Tegelijkertijd blijkt dat veiligheidsgevoel sterk contextafhankelijk is en dat de beschikbare inzichten niet altijd voldoende gedetailleerd of vergelijkbaar zijn om gericht te kunnen sturen op verbetering.

Kerninzichten

1. Veiligheidsgevoel verschilt sterk per doelgroep, context en reisfase

Een belangrijk inzicht is dat veiligheidsgevoel geen uniforme ervaring is. Gemiddelde scores kunnen een relatief positief beeld geven, maar maskeren vaak verschillen tussen groepen reizigers, personeel en specifieke situaties. Onveiligheidsgevoelens kunnen zich concentreren bij bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld vrouwen, jongeren of personeel in operationele functies), op specifieke locaties (bijvoorbeeld rustige stations, haltes of looproutes) en op bepaalde momenten (bijvoorbeeld 's avonds, in de nacht of buiten de spits). Juist deze variatie is beleidsmatig relevant, omdat maatregelen vaak lokaal en situationeel moeten aansluiten om effectief te zijn.

2. Gedrag van anderen is een centrale verklaring, maar werkt ook via de sociale context

In zowel internationale literatuur als Nederlandse bronnen komt gedrag van anderen (zoals overlast, intimidatie of dreigende situaties) naar voren als een belangrijke verklarende factor voor een lager veiligheidsgevoel. Tegelijkertijd laat de synthese zien dat de aanwezigheid van andere reizigers ook een beschermende werking kan hebben, bijvoorbeeld wanneer sprake is van sociaal gereguleerd gedrag, informele sociale controle of een gevoel van 'niet alleen zijn'. Het veiligheidsgevoel wordt daarmee niet alleen beïnvloed door incidenten zelf, maar ook door de mate waarin een omgeving voorspelbaar, beheersbaar en sociaal "normaal" aanvoelt.

3. De fysieke omgeving beïnvloedt veiligheidsgevoel, vooral via overzicht, oriëntatie en sociale controle

Fysieke omgevingsfactoren zoals verlichting, zichtlijnen, overzichtelijkheid, netheid en onderhoud beïnvloeden hoe veilig mensen zich voelen, met name in de omgeving van stations en haltes en op perrons. Deze factoren werken vaak via psychologische mechanismen zoals oriëntatie (kunnen zien waar men heen kan), controle (kunnen inschatten wat er gebeurt) en het gevoel van sociale aanwezigheid. Een omgeving kan daardoor onveilig voelen zonder dat er sprake is van feitelijke incidenten, bijvoorbeeld wanneer een plek verlaten, donker of onoverzichtelijk is. Tegelijkertijd geldt dat fysieke verbeteringen in veel gevallen vooral effectief zijn wanneer ze onderdeel zijn van een bredere aanpak (bijvoorbeeld in combinatie met toezicht of aanwezigheid van personeel).

4. Maatregelen zijn breed beschikbaar, maar effectiviteit hangt sterk af van uitvoering en context

De synthese laat zien dat in beleid en praktijk een breed palet aan

3.5 Samenvatting kennissynthese: de kerninzichten

maatregelen wordt ingezet om veiligheidsgevoel te versterken. In de literatuur worden daarbij vier hoofdlijnen zichtbaar: (1) personele inzet en toezicht, (2) fysieke en technologische maatregelen, (3) organisatie en samenwerking en (4) voorlichting en communicatie. De effectiviteit van maatregelen blijkt echter zelden "universeel": wat werkt, werkt niet automatisch voor iedereen en overal."

- Personele inzet en toezicht wordt in veel studies genoemd als een van de meest consistente factoren die samenhangt met een hoger veiligheidsgevoel. Niet alleen de aanwezigheid, maar ook de herkenbaarheid, benaderbaarheid en wijze van optreden spelen hierin een rol. Een servicegerichte en de-escalerende benadering kan bijdragen aan vertrouwen en rust, terwijl een onverwachte of zwaar aangezette inzet juist onrust kan oproepen wanneer reizigers dit interpreteren als signaal dat er iets aan de hand is.
- Fysieke en technologische maatregelen (zoals verlichting, cameratoezicht en inrichting) werken vooral wanneer ze zichtbaar bijdragen aan overzicht, toezicht en handelingsmogelijkheden. Daarbij is perceptie cruciaal: cameratoezicht draagt bijvoorbeeld vooral bij aan veiligheidsgevoel wanneer reizigers het idee hebben dat er daadwerkelijk wordt meegekeken en dat er bij incidenten snel wordt gehandeld. Zonder die koppeling kan het effect beperkt zijn of zelfs averechts uitpakken.
- Organisatie en samenwerking tussen vervoerders, politie, gemeenten, ProRail, NS Stations en andere partners is een belangrijke randvoorwaarde voor een voorspelbare en effectieve veiligheidsaanpak. Reizigers en personeel ervaren meer vertrouwen wanneer incidenten consequent worden opgevolgd, verantwoordelijkheden duidelijk zijn en partijen zichtbaar samenwerken. Informatie-uitwisseling en een gezamenlijke aanpak zijn daarbij essentieel, zeker op locaties waar problematiek samenhangt met bredere sociale of maatschappelijke vraagstukken.
- Voorlichting en communicatie kunnen bijdragen aan veiligheidsgevoel door normstelling ("wat is gewenst gedrag?"), handelingsperspectief ("wat kan ik doen?") en het verlagen van drempels om te melden of hulp te zoeken. Tegelijkertijd is de effectiviteit sterk afhankelijk van doelgroepgerichtheid, geloofwaardigheid van de afzender en de mate waarin communicatie aansluit op de directe situatie. Losstaande campagnes hebben doorgaans weinig effect wanneer de omgeving (toezicht, inrichting, opvolging) niet meebeweegt.

Overkoepelend geldt dat maatregelen vooral kansrijk zijn wanneer ze passen bij het type problematiek, zichtbaar en consistent worden toegepast en onderdeel zijn van een samenhangende aanpak. De synthese laat daarnaast zien dat maatregelen in de praktijk vaak worden ingezet vanuit ervaring en operationele signalen, maar dat systematische effectmetingen nog beperkt beschikbaar zijn.

4. Onderzoeksagenda

1. Aanpak en leeswijzer onderzoeksagenda 65
2. Thematische kennislacunes 66
3. Van kennislacunes naar onderzoeksrichtingen 69
4. De onderzoeksrichtingen 72

4.1 Aanpak en leeswijzer onderzoeksagenda

Doel en opbouw onderzoeksagenda
In dit tweede deel van het rapport wordt de onderzoeksagenda gepresenteerd, welke voortbouwt op de kennissynthese. Waar het eerste deel van dit rapport per onderzoeksvraag beschrijft welke kennis beschikbaar is en waar de belangrijkste witte vlekken liggen, richt dit hoofdstuk zich op de volgende stap: het bundelen van deze kennislacunes en het formuleren van samenhangende onderzoeksrichtingen voor vervolgonderzoek.

Werkwijze
De onderzoeksagenda is opgebouwd in twee stappen.

1. Thematische bundeling van kennislacunes: de witte vlekken die in de kennissynthese per onderzoeksvraag zijn geïdentificeerd, zijn geanalyseerd op onderlinge samenhang en terugkerende patronen. Op basis daarvan zijn ze geclusterd tot een beperkt aantal overkoepelende thema's. Deze thema's representeren kennishiaten die in meerdere onderdelen van de synthese terugkomen en die relevant zijn voor meerdere partijen in beleid en uitvoering.
2. Formulering van onderzoeksrichtingen: aan de hand van de thematische kennislacunes zijn onderzoeksrichtingen geformuleerd die richting geven aan vervolgonderzoek. De onderzoeksrichtingen zijn bewust op een niveau uitgewerkt dat ruimte laat voor verschillende onderzoeksdesigns en uitvoeringscontexten, maar tegelijkertijd voldoende concreet is om als basis te dienen voor programmering en prioritering van onderzoek. De onderzoeksrichtingen zijn tot stand gekomen als een gestructureerde vertaalslag van de bevindingen uit de kennissynthese, aangevuld met input uit consultaties en de co-creatiesessie met vervoerders en beleidsmedewerkers.

Onderzoeksagenda als basis voor agendering
De onderzoeksvragen waarop deze agenda voortbouwt zijn:

1. **Welke problematiek rondom de ervaren sociale veiligheid doet zich voor in en rondom het OV?**
    1. *Wat is het veiligheidsgevoel in en rondom het OV van reizigers en personeel?*
    2. *Wat is de problematiek tijdens verschillende fasen (rondom station/halte, op station/halte/perron, in het voertuig) voor reizigers en personeel?*
    3. *Wat zijn hotspots? (d.w.z. specifieke locaties of trajecten waar men zich onveilig voelt)*
    4. *Op welke momenten en tijdstippen voelt men zich onveilig(er)?*
2. ***Welke groepen onder reizigers en personeel ervaren een lagere sociale veiligheid en wat kenmerkt hen?***
3. ***Wat zijn de oorzaken van gevoelens van sociale onveiligheid in en rondom het OV bij reizigers en personeel, per fase?***
    1. *Welke rol speelt sociaal gedrag van anderen voor de veiligheidsbeleving? (denk aan intimidatie, bedreiging of overlast)? Wat kenmerkt deze groep veroorzakers?*
    2. *Welke rol speelt de omgeving? (afgelegen, donker, weinig mensen etc.)*
4. ***Welke maatregelen kunnen ingezet worden ter bevordering van de veiligheidsbeleving in het OV? En waar liggen kansen om de inzet in Nederland te verbeteren?***

4.2 Thematische kennislacunes

In de kennissynthese zijn per onderzoeksvraag de belangrijkste witte vlekken in de beschikbare kennis beschreven. In dit hoofdstuk worden deze kennislacunes thematisch samengebracht, om zicht te krijgen op de onderliggende patronen: welke kennisvragen keren in meerdere onderdelen van het onderzoek terug en waar zit de kern van de huidige beperkingen in de kennisbasis? De beschikbare kennis over veiligheidsgevoel in en rondom het OV is omvangrijk en biedt veel aanknopingspunten voor beleid en uitvoering. De kennislacunes die in dit hoofdstuk worden benoemd moeten dan ook vooral worden gelezen als kansen voor verdere verfijning, duiding en effectiever leren van wat in de praktijk al wordt ingezet. In de praktijk bestaat bovendien vaak al een goed operationeel beeld van waar en wanneer knelpunten spelen; de kennisbehoefte zit met name in verdieping en onderbouwing.

De analyse resulteert in een aantal samenhangende kennislacunes die zich grofweg op drie niveaus bevinden: (1) een actueel en gedetailleerd beeld van het probleem (wie, waar en wanneer onveiligheidsgevoelens optreden), (2) begrip van de mechanismen die het veiligheidsgevoel vormen (hoe en waarom factoren samenhangen en veiligheidsgevoel beïnvloeden), en (3) inzicht in de effectiviteit en passende inzet van maatregelen (wat werkt, voor wie en in welke context). Daarnaast kan een meer structurele meet- en monitoringssystematiek helpen om kennisontwikkeling en beleidssturing duurzaam te versterken.

Deze thematische kennislacunes vormen de inhoudelijke basis voor de onderzoeksrichtingen in het volgende hoofdstuk. Waar relevant is ook input uit de praktijk betrokken, onder meer om te duiden welke kennisvragen door betrokken partijen als meest urgent en bruikbaar worden gezien.

De thematische kennislacunes
Op basis van het deskresearch en de witte-vlekken analyse onderscheiden we vier thema's:

1. Geen volledig zicht op het probleem zelf: wie, waar en wanneer?

Er is in Nederland al veel informatie beschikbaar over het veiligheidsgevoel in en rondom het openbaar vervoer, onder andere via landelijke en regionale monitors. Deze bronnen geven waardevolle inzichten in het algemene beeld en laten zien waar aandachtspunten liggen. Tegelijkertijd blijkt dat het beschikbare beeld nog niet overal even fijnmazig, actueel en vergelijkbaar is. Dit hangt samen met methodologische verschillen tussen onderzoeken, beperkte uitsplitsingen (bijvoorbeeld naar geslacht, leeftijd, herkomst of functie) en het ontbreken van consistente locatie- en tijdspecifieke duiding.

4.2 Thematische kennislacunes

Binnen dit domein is met name behoefte aan verdere aanscherping op drie kernvragen:

- Wie voelt zich relatief vaker onveilig? (bijvoorbeeld bepaalde groepen reizigers of personeel in operationele functies)
- Waar doen onveiligheidsgevoelens zich vooral voor? (modaliteiten, typen locaties, specifieke hotspots)
- Wanneer spelen onveiligheidsgevoelens het sterkst? (dagdelen, weekmomenten, seizoensinvloeden)Meer detail en samenhang in deze inzichten helpt om maatregelen beter te richten, prioriteiten te onderbouwen en ontwikkelingen door de tijd heen beter te volgen.

2. Ontbrekend inzicht in de onderliggende mechanismen: hoe komt het veiligheidsgevoel tot stand?

Uit de literatuur en praktijk is een breed palet aan factoren bekend die samenhangen met veiligheidsgevoel, zoals de sociale omgeving, de fysieke inrichting, toezicht en bredere maatschappelijke ontwikkelingen. Deze kennisbasis biedt duidelijke aanknopingspunten, maar er is nog ruimte voor verdere verdieping in de onderliggende mechanismen: welke factoren wegen het zwaarst, hoe beïnvloeden zij elkaar, en in welke contexten zijn effecten sterker of juist zwakker?

De behoefte zit daarbij minder in het opnieuw identificeren van ‘lijstjes met factoren’, maar vooral in beter begrip van samenhang en werking, waaronder:

- Welke sociale factoren (zoals gedrag van anderen, groepsdynamiek, sociale controle) het veiligheidsgevoel het meest beïnvloeden;
- Hoe fysieke omgevingskenmerken (zoals verlichting, overzichtelijkheid en drukte) doorwerken in beleving;
- Hoe toezicht door personeel, camera’s en andere reizigers zich tot elkaar verhoudt;
- Welke rol bredere maatschappelijke ontwikkelingen kunnen spelen (zoals normvervaging en maatschappelijke verharding, polarisatie, personeelstekorten of incidenten in andere publieke domeinen).

Meer inzicht in deze mechanismen helpt om gerichter te sturen: niet alleen op zichtbare maatregelen, maar op de onderliggende knoppen waaraan gedraaid kan worden om veiligheidsgevoel te versterken.

3. Wanneer werken welke maatregelen?

In de praktijk wordt op veel plekken al actief gewerkt aan het versterken van het veiligheidsgevoel, met uiteenlopende maatregelen: van extra toezicht en training tot cameratoezicht, verlichting, schoon-heel-beleid en communicatie. De literatuur biedt daarnaast veel aanwijzingen over mogelijke werkzame principes. Tegelijkertijd is er nog relatief beperkt systematisch inzicht in onder welke voorwaarden maatregelen het meest effectief zijn, en hoe effecten op veiligheidsgevoel betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

4.2 Thematische kennislacunes

Dit heeft meerdere oorzaken. Enerzijds is veiligheidsgevoel complex en contextafhankelijk, waardoor effecten niet altijd eenvoudig toe te schrijven zijn aan één maatregel. Anderzijds ontbreken in de praktijk vaak de randvoorwaarden voor robuuste effectmeting, zoals nulmetingen, controlegroepen of consistente registratie. Kennisvragen die binnen dit domein nadrukkelijk terugkomen zijn:

- Welke maatregelen dragen aantoonbaar bij aan veiligheidsgevoel, en via welke mechanismen?
- Voor welke doelgroepen werken maatregelen goed, en waar zijn aanpassingen nodig?
- Hoe verschilt effectiviteit per locatie, modaliteit en moment (bijvoorbeeld stations versus haltes, dag versus avond)?
- Welke combinaties van maatregelen versterken elkaar, en welke kunnen onbedoelde effecten hebben?

Meer kennis over effectiviteit en 'maatregel-matching' ondersteunt niet alleen beleidskeuzes, maar helpt ook vervoerders en partners om investeringen gerichter en efficiënter in te zetten.

4. Beperkte structurele meet- en monitoringssystematiek

Er bestaan in Nederland al diverse systemen en afspraken voor het monitoren van sociale veiligheid en veiligheidsgevoel, waaronder landelijke monitors en registratiemethodieken zoals de ABC-indeling. Deze vormen een belangrijke basis. Tegelijkertijd blijkt uit de kennissynthese en gesprekken met stakeholders dat er nog kansen liggen om monitoring en evaluatie verder te versterken en te harmoniseren, zodat data beter vergelijkbaar worden en meer benut kunnen worden voor sturing en leren.

Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn:

- verschillen in registratiepraktijken en meldprocedures tussen vervoerders en regio's;
- onderrapportage en verschillen in meldingsbereidheid (met name bij reizigers);
- het toegankelijk en laagdrempelig maken van meldkanalen;
- het structureel koppelen van signalen aan zichtbare opvolging en terugkoppeling;
- het beter verbinden van belevingsdata (subjectief) en incidentdata (objectief), waar passend.

Een robuustere en consistenter gebruikte monitoringsbasis maakt het mogelijk om trends beter te duiden, interventies gerichter bij te sturen en effecten over tijd beter te volgen.

4.3 Van kennislacunes naar onderzoeksrichtingen

In dit hoofdstuk worden de overkoepelende onderzoeksrichtingen gepresenteerd die voortkomen uit de thematische kennislacunes uit de kennissynthese. De onderzoeksrichtingen bieden een samenhangend kader voor vervolgonderzoek dat bijdraagt aan meer zicht en duiding van het veiligheidsgevoel in en rondom het OV, en aan het effectiever onderbouwen en inzetten van maatregelen in beleid en uitvoering.

De voorgestelde onderzoeksrichtingen zijn bewust op een overkoepelend niveau geformuleerd. Daarmee kunnen zij meerdere kennislacunes in samenhang adresseren en bieden zij ruimte voor verschillende onderzoeksdesigns en uitvoeringscontexten. Op basis van consultaties en de co-creatiesessie met vervoerders en beleidsmedewerkers is daarnaast verkend welke richtingen in de praktijk als meest urgent en bruikbaar worden gezien. Daarbij ligt de nadruk met name op onderzoek dat (1) meer inzicht geeft in de mechanismen die het veiligheidsgevoel vormen en beïnvloeden (de 'black box') en (2) inzicht biedt in de effectiviteit van maatregelen en de voorwaarden waaronder deze werken.

Tegelijkertijd geldt dat niet alle onderzoeksrichtingen direct als 'praktijkvraag' worden ervaren, terwijl zij wel een belangrijke randvoorwaarde kunnen vormen voor structurele kennisopbouw en vergelijkbaarheid over tijd, locaties en modaliteiten heen. Dit geldt met name voor onderzoek dat bijdraagt aan gestandaardiseerde meting en een robuustere monitoringsbasis, waarmee toekomstige analyses en effectevaluaties beter kunnen worden onderbouwd.

De onderzoeksagenda bestaat uit vier onderzoeksrichtingen:

1. Begrijpen van de black box: *inzicht in de relaties en sterkten van factoren die het veiligheidsgevoel beïnvloeden*
2. Maatregelen pilotten en testen op effectiviteit: *wat werkt (voor wie, waar, en wanneer)?*
3. Gericht inzicht in doelgroepen en contexten: *waar zitten de grootste knelpunten?*
4. Uniforme meetlat: *een gezamenlijke basis om te vergelijken en effecten te volgen*

Leeswijzer

In dit hoofdstuk worden vier onderzoeksrichtingen gepresenteerd die richting geven aan toekomstig onderzoek naar veiligheidsgevoel in en rondom het OV. Per onderzoeksrichting wordt een beknopte en praktisch toepasbare beschrijving gegeven van:

- Doel en relevantie: waarom deze onderzoeksrichting van belang is en welke beleids- of uitvoeringsvraag ermee wordt ondersteund;
- Type kennis of uitkomst: wat het onderzoek concreet oplevert (bijv. inzicht, model, meetinstrument of evaluatie-uitkomst);

4.3 Van kennislacunes naar onderzoeksrichtingen

- Onderzoeksaanpak: een indicatie van passende methoden en stappen;
- Tijdspad en uitvoerbaarheid: een globale inschatting van doorlooptijd en organisatorische haalbaarheid;
- Verwachte kostenindicatie: een grove bandbreedte van de benodigde middelen (€ – €€€);
- Prioriteit: een indicatie van de beleidsmatige en praktische prioriteit (+ tot +++);
- Betrokken partijen: partijen die logisch zijn om te betrekken bij uitvoering, data, afstemming of implementatie.

De onderzoeksrichtingen zijn nadrukkelijk geen uitgewerkte onderzoeksopzetten of kant-en-klare uitvragen, maar vormen een onderbouwde verkenning van kansrijke richtingen voor toekomstig onderzoek. De uitwerking is bedoeld als basis voor verdere programmering, prioritering en concretisering.

Toelichting op uitvoerbaarheid, urgentie en kosteninschatting

Bij elke onderzoeksrichting is een indicatie opgenomen van prioriteit, uitvoerbaarheid en kosten. Deze duidingen zijn bedoeld als eerste richtinggevende duiding voor beleidsmedewerkers en opdrachtgevende partijen. Het betreft nadrukkelijk indicaties, bij verdere uitwerking van een onderzoeksopzet kunnen planning, randvoorwaarden en kosten specifieker worden bepaald.

Prioriteit (+ tot +++)

De prioritering is niet uitsluitend gebaseerd op de vragen en behoeften uit de praktijk. In de uitvoering bestaat vaak al een operationeel beeld van waar en wanneer knelpunten spelen, gebaseerd op ervaringen van medewerkers, interne onderzoeken, en signalen van reizigers. Daarnaast zien we dat vragen vanuit de praktijk vaak gericht zijn op directe handelbaarheid en minder op structurele kennisopbouw (hoe kunnen trends, doelgroepen en effecten over tijd en tussen regio's vergelijkbaar worden gevolgd?). Voor beleidsvorming en sectorbrede sturing is het ook belangrijk dat kennis repliceerbaar, onderbouwd en vergelijkbaar is, en dat maatregelen systematisch kunnen worden geëvalueerd. Om die reden bevat deze onderzoeksagenda ook onderzoeksrichtingen die niet direct vanuit praktijkbehoefte zijn geformuleerd, maar die wel een belangrijke randvoorwaarde vormen voor duurzame monitoring, effectmeting en het gerichter inzetten van maatregelen.

De prioriteit wordt aangeduid op een schaal van + tot +++:

- + (lagere prioriteit): waardevol voor kennisopbouw, maar beperkt noodzakelijk op korte termijn

4.3 Van kennislacunes naar onderzoeksrichtingen

- ++ (middelmatige prioriteit): relevant om op te pakken, met duidelijke meerwaarde voor beleid en/of praktijk
- +++ (hogere prioriteit): sterk richtinggevend voor korte/middellange termijn, bijvoorbeeld door directe uitvoeringsvragen of omdat de onderzoeksrichting een belangrijke basis vormt voor andere kennisontwikkeling en evaluatie.

Uitvoerbaarheid (moeilijk t/m zeer goed uitvoerbaar)

De inschatting van uitvoerbaarheid geeft aan hoe realistisch en praktisch het is om het onderzoek op korte termijn te realiseren, rekening houdend met inhoudelijke, organisatorische en logistieke factoren:

- Zeer goed uitvoerbaar = lage complexiteit, weinig afhankelijkheden, snel te organiseren.
- Goed uitvoerbaar = normale complexiteit, enige afhankelijkheid (bijv. toegang via vervoerders), maar goed planbaar.
- Moeilijk uitvoerbaar = afhankelijk van lastige toegang tot data, gevoelige context, of ingewikkelde opzet.
- Zeer moeilijk uitvoerbaar = hoge organisatorische drempels, politieke gevoeligheid of noodzaak tot vergunningen.

Kosten (€ tot €€€):

De kostenindicatie geeft een globale inschatting van de financiële omvang van het onderzoek, op basis van gangbare tarieven in de onderzoekspraktijk. De schatting is mede afhankelijk van het type onderzoek (kwantitatief, kwalitatief, mixed-methods), de schaal (landelijk, regionaal, specifieke doelgroep), en de benodigde data-infrastructuur (zoals real-time metingen of koppelingen met bestaande bronnen).

- € = Beperkt budget (<€50k), kleinschalig verkennend onderzoek of analyse van bestaande data.
- €€ = Middelgroot budget (€50k-100k), bijvoorbeeld een representatief survey-onderzoek of een casusgerichte verdieping.
- €€€ = Hoog budget (>€100k), omvangrijk onderzoek, landelijk van aard of met complexe dataverzameling

Let op: bij samenwerkingsonderzoek of integratie in bestaande meetinstrumenten kunnen kosten lager uitvallen. In sommige gevallen zijn meerjarige opzet of gefaseerde uitvoering mogelijk, wat spreiding van kosten in de tijd biedt.

4.4 De onderzoeksrichtingen

Op basis van de thematische kennislacunes, formuleren we de volgende onderzoeksrichtingen:

1. Begrijpen van de black box: *inzicht in de relaties en sterkten van factoren die het veiligheidsgevoel beïnvloeden*
2. Maatregelen pilotten en testen op effectiviteit: *wat werkt (voor wie, waar, en wanneer)?*
3. Gericht inzicht in doelgroepen en contexten: *waar zitten de grootste knelpunten?*
4. Uniforme meetlat: *een gezamenlijke basis om te vergelijken en effecten te volgen*

Hieronder lichten we de onderzoeksrichtingen toe.

1. Begrijpen van de black box: inzicht in de relaties en sterkten van factoren die het veiligheidsgevoel beïnvloeden

- *Waarom uitvoeren?* Er is al veel bekend over factoren die samenhangen met het veiligheidsgevoel in en rondom het OV, zoals de sociale omgeving, de fysieke inrichting en de aanwezigheid van toezicht. Wat nog vaak ontbreekt, is inzicht in welke factoren het zwaarst wegen, hoe factoren elkaar versterken of juist dempen, en waar het meest effectief op gestuurd kan worden. Het brengt niet alleen de losse factoren in beeld, maar ook het systeem erachter: hoe verschillende invloeden samenkomen en in samenhang het veiligheidsgevoel vormen. Zonder dit inzicht blijft het lastig om keuzes te maken in maatregelen en investeringen, oftewel: om te bepalen 'aan welke knop we moeten draaien'?
- *Wat levert het op?* Deze onderzoeksrichting levert een verklarend raamwerk (*model*) op dat inzicht geeft in:
  - welke factoren het veiligheidsgevoel het meest beïnvloeden (welke knoppen zijn het belangrijkst?);
  - welke factoren elkaar versterken of juist tegenwerken (wat werkt samen, wat niet?);
  - waar de grootste verschillen zitten tussen situaties en groepen (bijv. reizigers vs. personeel, station vs. voertuig, dag vs. avond);
  - welke maatregelen logisch aansluiten op de belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens.
- *Kanttekening*: de sterkte en werking van factoren kan variëren per locatie, moment en doelgroep. De opbrengst is daarom geen "*one-size-fits-all*" recept, maar een onderbouwd inzicht in wat doorgaans zwaar weegt, én waar maatwerk nodig is.
- *Onderzoeksaanpak*: een aanpak combineert bestaande kennis met kwantitatieve toetsing, namelijk:
  - Verkenning van bestaande inzichten en modellen (gedragswetenschappen, veiligheidspsychologie, OV-veiligheid).
  - System mapping/conceptuele verkenning: in kaart brengen hoe factoren samenhangen (bijv. omgeving, sociale interacties, toezicht, informatievoorziening, incidenten en maatschappelijke context).

4.4 De onderzoeksrichtingen

- Kwalitatieve verdieping (bijv. gesprekken met experts, vervoerders en personeel, aangevuld met reizigers) om het hypothesemodel te toetsen en aan te scherpen: wat herkennen betrokkenen, wat ontbreekt nog, en welke mechanismen zijn aannemelijk?
- Grootschalig kwantitatief onderzoek onder reizigers en personeel (bij voorkeur met voldoende uitsplitsingen).
- Analyse en modellering om sterktes en relaties van factoren en veiligheidsbeleving in kaart te brengen (bijv. regressieanalyse, SEM).
- Toetsing in verschillende OV-contexten (modaliteiten, regio's, reisfasen), zodat uitkomsten breder toepasbaar zijn.

- *Tijdspad en uitvoerbaarheid*: Een dergelijk onderzoekstraject vergt voorbereiding en afstemming, maar is – afhankelijk van de aanpak – waarschijnlijk realiseerbaar in 8 tot 12 maanden. De dataverzameling kan worden gecombineerd met andere metingen om efficiëntie te bevorderen.
- *Verwachte kostenindicatie*: €€-€€€, gezien de complexiteit. Afhankelijk van scope, steekproefgrootte en de mate waarin meerdere contexten en doelgroepen worden meegenomen.
- *Urgentie*: +++, deze onderzoeksrichting sluit direct aan bij de behoefte uit de praktijk om beter te begrijpen hoe veiligheidsgevoel tot stand komt, zodat gerichter gestuurd kan worden op verbetering.
- *Betrokken partijen*: Ministerie IenW, vervoerders en ProRail/NS Stations, onderzoeksbureaus/ kennisinstituten

4.4 De onderzoeksrichtingen

2. Maatregelen pilotten en testen op effectiviteit *(wat werkt voor wie, waar en wanneer?)*

- *Waarom uitvoeren?* In en rondom het openbaar vervoer worden op veel plekken maatregelen ingezet om het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel te versterken, zoals extra toezicht, fysieke aanpassingen, communicatie of technologische middelen. De praktijkervaringen en operationele inzichten geven vaak al duidelijke aanwijzingen over wat kansrijk is. Tegelijkertijd is het niet altijd eenvoudig om deze inzichten eenduidig te onderbouwen met vergelijkbare effectdata, zeker wanneer maatregelen gelijktijdig worden ingezet of contexten sterk verschillen. Zonder systematische effectmeting blijft het risico bestaan dat maatregelen worden voortgezet omdat ze logisch of zichtbaar zijn, terwijl niet duidelijk is of ze ook aantoonbaar effect hebben. Effectonderzoek helpt om keuzes beter te onderbouwen, middelen doelmatiger in te zetten en succesvolle aanpakken breder op te schalen.
- *Wat levert het op?*
  - Deze onderzoeksrichting levert concrete inzichten op in:
    - welke maatregelen aantoonbaar bijdragen aan een hoger veiligheidsgevoel;
    - voor welke doelgroepen een maatregel wel of niet werkt (bijv. reizigers vs. personeel, vrouwen vs. mannen, jongeren);in welke contexten maatregelen het meeste effect hebben (bijv. stationsomgeving, perron, voertuig, avonduren);
    - welke combinatie van maatregelen het meest kansrijk is (maatregelen versterken elkaar vaak);
    - waar mogelijk: een eerste indicatie van kosten en opbrengsten (kosteneffectiviteit) van interventies.
- De resultaten van de onderzoeken kunnen samengevoegd worden in een praktisch toepasbare ‘maatregelenwaaier’ of interventiekaart: een overzicht van effectief geteste maatregelen, gekoppeld aan typen problematiek en context (bijv. overlast op perrons, onveiligheidsgevoel in stille stationsomgevingen, agressie richting personeel). Dit helpt vervoerders en beleidsmakers om gerichter te kiezen welke aanpak op welke locatie het meest passend en kansrijk is.
- *Onderzoeksaanpak:*
  - De aanpak bestaat uit een combinatie van meten, vergelijken en duiden:
    1. Selectie van maatregelen en pilots (bijv. extra toezicht, verlichting, cameratoezicht, servicegerichte inzet, toegangsregulering).
    2. Opstellen van een meetkader met nulmeting en nameting, inclusief duidelijke indicatoren voor veiligheidsgevoel en relevante contextfactoren.
    3. Uitvoering van effectmeting, bij voorkeur met een vergelijking tussen locaties of tijdvakken (met/zonder maatregel) en waar mogelijk een controlegroep of vergelijkbare referentielocatie.

4.4 De onderzoeksrichtingen

4. Mixed-methods duiding om te begrijpen waarom iets werkt of niet:
   - korte surveys (veiligheidsgevoel, ervaren toezicht, controle, stress);
   - observaties of registratie van contextfactoren;
   - interviews of korte groepsgesprekken met personeel en reizigers.
5. Terugkoppeling en evaluatie/testen: tussentijdse inzichten benutten om pilots bij te sturen.

- *Tijdspad en uitvoerbaarheid*: Meestal 12 maanden of langer, afhankelijk van de maatregel en het gewenste aantal meetmomenten. Bij kortcyclische pilots kan sneller geleerd worden, maar structurele effecten vragen vaak tijd. De uitvoerbaarheid is sterk afhankelijk van:
  - het soort maatregel;
  - de mate waarin maatregelen al gepland staan of nog ontworpen moeten worden;
  - de beschikbaarheid van geschikte locaties en vergelijkingsgroepen;
  - afstemming met uitvoerende partijen over planning, implementatie en datatoegang.
- *Verwachte kostenindicatie*: €€-€€€, afhankelijk van maatregel. Effectonderzoek is relatief kostbaar, vooral door meerdere meetmomenten, benodigde steekproefomvang en uitvoering op meerdere locaties.
- *Betrokken partijen*: Vervoerders en ProRail/NS Stations, Ministerie van IenW, onderzoeksbureaus en kennisinstituten/universiteiten.

4.4 De onderzoeksrichtingen

3. Gericht inzicht in doelgroepen en contexten: waar zitten de grootste knelpunten?

- *Waarom uitvoeren?* Er zijn in Nederland al diverse monitors en onderzoeken die iets zeggen over het veiligheidsgevoel in en rondom het OV. Tegelijkertijd biedt het bestaande beeld nog niet altijd voldoende detail om beleid en uitvoering gericht te kunnen prioriteren naar doelgroep, context en moment. In bestaande bronnen ontbreken soms relevante uitsplitsingen (bijvoorbeeld naar doelgroep, reisfase of modaliteit) of is beperkte informatie beschikbaar over specifieke situaties en momenten waarop onveiligheidsgevoelens ontstaan. Daarnaast is er relatief weinig structurele informatie beschikbaar over groepen die het OV (deels) vermijden, terwijl juist daar mogelijk belangrijke drempels zitten voor toegankelijk en aantrekkelijk OV.
- *Wat levert het op?*
  - Deze onderzoeksrichting levert een actueel en fijnmazig beeld op van het veiligheidsgevoel, met:
    - inzicht in welke doelgroepen relatief vaker een lager veiligheidsgevoel ervaren;
    - inzicht in welke contexten extra aandacht vragen (bijv. specifieke reisfasen, tijdstippen, modaliteiten of locaties);
    - zicht op mijders: wie vermijdt het OV (deels) vanwege veiligheidsgevoel en wat zijn daarbij bepalende factoren;
    - bruikbare nulmetingen voor het volgen van trends en voor effectonderzoek naar maatregelen.
  - De uitkomsten ondersteunen daarmee zowel beleidskeuzes (waar zet je op in?) als uitvoering (waar is gerichte inzet het meest kansrijk?).
- *Prioriteit:* ++, gericht inzicht in doelgroepen en contexten is belangrijk voor prioritering en als basis voor effectmetingen. Tegelijkertijd kan een deel van deze informatie ook (door)ontwikkeld worden via bestaande monitorstructuren, waardoor de prioriteit in de praktijk vaak lager ligt dan bij het begrijpen van mechanismen en het testen van maatregelen.
- *Onderzoeksaanpak*: Een mogelijke aanpak bestaat uit een combinatie van kwantitatieve meting en gerichte duiding:
  - Aansluiting op een uniforme meetbasis (bij voorkeur met de schaal uit onderzoeksrichting 1), zodat resultaten vergelijkbaar zijn.
  - Kwantitatieve meting bij drie groepen:
    - reizigers (bij voorkeur in aansluiting op bestaande monitors);
    - mijders /niet-reizigers (via panelonderzoek en/of aanvullende steekproeven);
    - OV-personeel (bijv. via interne distributie door vervoerders en sectorpartners).

4.4 De onderzoeksrichtingen

  - Uitsplitsingen naar relevante kenmerken en contexten, zoals:
    - modaliteit (trein, metro, tram, bus);regio en type omgeving (stedelijk / landelijk);
    - tijdstip (dag/avond/nacht; doordeweeks/weekend);
    - geslacht, leeftijd, herkomst;
    - functie en werkomgeving (voor personeel).
  - Verdiepende duiding via kwalitatieve gesprekken of korte casusverkenningen, om patronen te verklaren en handelingsperspectief te versterken.
- *Tijdspad en uitvoerbaarheid*: De verwachtte doorlooptijd is 6–12 maanden, afhankelijk van de mate waarin aangesloten kan worden op bestaande meetmomenten. De uitvoerbaarheid is matig tot goed en hangt vooral af van:
  - afstemming met partijen die verantwoordelijk zijn voor bestaande monitors en meetcycli;
  - ruimte om nieuwe uitsplitsingen of aanvullende doelgroepen (zoals mijders) op te nemen;
  - toegang tot personeel en bereidheid van vervoerders om interne verspreiding te faciliteren.
- *Verwachte kostenindicatie*: €€, De kosten hangen vooral af van de omvang van de aanvullende steekproef (met name voor mijders) en de gewenste uitsplitsingen/analyses.
- *Betrokken partijen*: Uitvoerders huidige monitors (incl. CROW en KiM), Ministerie IenW, vervoerders en ProRail/NS Stations

4.4 De onderzoeksrichtingen

4. Uniforme meetlat: een gezamenlijke basis om te vergelijken en effecten te volgen

- *Waarom uitvoeren?* Het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel wordt in verschillende onderzoeken op verschillende manieren gemeten. In de praktijk worden daarbij uiteenlopende begrippen (zoals 'ervaren veiligheid', 'sociale veiligheid' of 'veiligheidsbeleving') en vraagstellingen en vragen gebruikt. Daardoor zijn uitkomsten lastig te vergelijken tussen vervoerders, regio's, modaliteiten en tijd. Dit belemmert het gericht leren van elkaar en maakt het moeilijker om de impact van maatregelen aan te tonen. Een uniforme meetaanpak zorgt voor een gedeelde basis: niet om "meer cijfers" te verzamelen, maar om bestaande en toekomstige metingen beter bruikbaar te maken voor sturing, verantwoording en evaluatie.
- *Wat levert het op?*: Deze onderzoeksrichting levert een praktisch en breed toepasbaar meetinstrument op dat:
  - vergelijking mogelijk maakt tussen locaties, modaliteiten en vervoerders;
  - trendontwikkeling beter zichtbaar maakt (wat verbetert, waar verslechtert het?);
  - dezelfde taal creëert tussen beleid, uitvoering en onderzoek (één gedeeld referentiekader).
- *Prioriteit*: ++, Een uniforme meetaanpak is een belangrijke randvoorwaarde voor sectorbrede vergelijkbaarheid en voor het aantonen van effecten van maatregelen. Tegelijkertijd beschikken vervoerders en de sector al over bestaande meet- en registratiesystemen. Het harmoniseren hiervan vraagt tijd, capaciteit en veranderbereidheid, en is daardoor minder direct 'praktijkgedreven' dan onderzoek naar mechanismen of effectiviteit. Om die reden is de prioriteit lager tot middelmatig, waarbij de meerwaarde vooral ligt in structurele kennisopbouw en het beter benutten van bestaande metingen.
- *Onderzoeksaanpak*: Een uniforme schaal kan worden ontwikkeld en gevalideerd via een combinatie van bestaande kennis en praktijktoetsing:
  - Literatuurstudie naar bestaande meetinstrumenten en schalen (nationaal en internationaal).
  - Conceptuele verkenning: welke dimensies vormen samen het veiligheidsgevoel? (bijv. sociale interactie, omgeving, toezicht, voorspelbaarheid/controle).
  - Kwalitatieve toetsing met reizigers en personeel (begrijpelijkheid, relevantie, taalgebruik, contextverschillen).
  - Kwantitatieve validatie via een representatieve survey (betrouwbaarheid, schaalstructuur, gevoeligheid voor verschillen).
  - Ontwikkeling van een handreiking voor toepassing in bestaande monitors (incl. scoringssystematiek en interpretatiekader).

4.4 De onderzoeksrichtingen

- *Tijdspad en uitvoerbaarheid*: Deze onderzoeksrichting is uitvoerbaar in circa 9-12 maanden, mits:
  - betrokken partijen bereid zijn om gezamenlijk te komen tot één gedeelde meetbasis (ook als men lokaal aanvullingen blijft gebruiken);
  - er ruimte is om de schaal te testen in meerdere contexten (reizigers én personeel; station én voertuig);
  - afstemming plaatsvindt over inbedding in bestaande meet- en registratiesystemen, zodat de uniforme schaal zoveel mogelijk aansluit op wat al wordt gemeten en geen volledige herinrichting van lopende monitors vraagt (bijv. OV-Klantenbarometer, Personeelsmonitor);
  - er capaciteit beschikbaar is voor coördinatie en implementatie, omdat harmonisatie van meetinstrumenten in de praktijk extra afstemming en uitvoeringslast met zich meebrengt.
- *Verwachte kostenindicatie: €-€€€, afhankelijk van de gewenste validatiegraad en testomvang.*
- *Betrokken partijen:* Ministerie IenW , vervoerders en ProRail/NS Stations, reizigersorganisaties en onderzoeksbureaus / kennisinstituten.

Bijlage 1.

Omschrijving onderzoeken ‘veiligheidsgevoel’

	OV-Klantenbarometer (CROW, 2024)	Personeelsmonitor (CROW, 2022)
Doel onderzoek	In kaart brengen oordelen van ov-reizigers over de kwaliteit van hun openbaar vervoer.	Landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid, de subjectieve veiligheid en het personeelsoordeel over het veiligheidsbeleid van de werkgever.
Hoe en bij wie uitgevoerd?	Per onderzoeksgebied zijn aselect ritten (en vaarten) getrokken die werden bezocht door enqueteurs. Tijdens deze ritten verzochten enqueteurs **reizigers** om een vragenlijst in te vullen over de rit die ze op dat moment aan het maken waren. Dit leverde 108.122 ingevulde vragenlijsten op. 30% van de mensen die gevraagd werd om mee te doen vulde de vragenlijst in. Via een ophogingsmethode geven de resultaten een representatief beeld van de klanttevredenheid van alle reizigers in een onderzoeksgebied.	Dit jaar is de vragenlijst voor de tweede keer enkel digitaal verspreid. De deelnemende vervoersbedrijven zijn: Arriva, EBS-OV, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz, RET, en Transdev. Er is geen informatie in het rapport te vinden over hoe de uitstuurmethode. In totaal zijn er 4.770 complete vragenlijsten ingevuld, wat overeenkomt met een responspercentage van 18%. Resultaten zijn gewogen om een representatief beeld te krijgen van de totale populatie OV-personeel, waarbij gekeken is naar verhouding aantal uitgezette vragenlijsten en het werkelijke aantal medewerkers per functie/vervoerstechniek.
Wanneer uitgevoerd?	Wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd. Meest recente meting uitgevoerd in 2024. Enqueteurs benaderen reizigers gelijk verdeeld over 4 tijdsblokken, namelijk werkdag spits, werkdag dal, werkdag avond en weekend.	Het onderzoek wordt sinds 1993 elke twee jaar uitgevoerd. Begin 2023 is een enquete uitgezet om het oordeel van de respondenten over het jaar 2022 in kaart te brengen. Dit is de laatst uitgevoerde meting. De volgende meting vindt waarschijnlijk in 2025 plaats.
Waar uitgevoerd?	Landelijk (Nederland). Voor het onderzoek is het Nederlandse openbaar vervoer ingedeeld in onderzoeksgebieden. Onderzoeksgebieden zijn concessiegebieden uitgesplitst naar modaliteit behalve bij het hoofdrailnet.	Landelijk (Nederland).
Hoe is veiligheidsgevoel in kaart gebracht?	Drie vragen over veiligheidsgevoel: ‘hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?’, ‘hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?’, en ‘hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte/het station waar u bent ingestapt?’. Daarnaast wordt gevraagd of men slachtoffer geworden is in het openbaar vervoer of op de halte van: ‘lastig gevallen’, ‘bedreigd’, ‘bestolen’, ‘mishandeld’ of ‘anders’ en hoe vaak ze dat zijn.	Twee vragen in vragenlijst: ‘welk rapportcijfer (van 1 tot en met 10) geef je voor de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer van de concessie waarin je werkzaam bent?’ & ‘Voel jij je tijdens het werk wel eens onveilig?’
Opmerkingen		Bij de interpretatie van de resultaten en het vergelijken met vorige jaren dient rekening gehouden te worden met het feit dat er tijdens de uitrol van de 2022 monitor regionale stakingen plaatsvonden in het OV. Dit heeft mogelijk geleidt tot een lagere response dan eerdere jaren en mogelijk meer negatieve reacties. De meting van 2020 is uitgevoerd tijdens de COVID-19 pandemie. Hierdoor maakten minder reizigers gebruik van het OV en werden restricties gesteld aan het reizen met het OV, zoals de verplichting tot het dragen van een mondkap.

	Hoe kijken de inwoners van Nederland tegen mobiliteit en bereikbaarheid aan? (KiM, 2025)	Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2024 (Amsterdam, 2024)
Doel onderzoek	Inzicht verkrijgen in hoe Nederlanders mobiliteit en bereikbaarheid ervaren, inclusief hun gevoel van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De sociale veiligheid wordt hierbij beschouwd als onderdeel van de bredere beleving van het mobiliteitssysteem.	Een beeld krijgen van de sociale veiligheid van reizigers in het OV, incl. hoe veilig Amsterdamse reizigers zich voelen in het Amsterdamse OV en of niet-reizigers het OV mijden omdat ze zich er onveilig voelen.
Hoe en bij wie uitgevoerd?	Het onderzoek is uitgevoerd door het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), op basis van het landelijke Mobiliteitspanel Nederland (MPN). De vragenlijst is ingevuld door een representatieve steekproef van inwoners van Nederland van 16 jaar en ouder. In totaal namen 3.192 respondenten deel. De gegevens zijn gewogen op leeftijd, geslacht, opleiding, regio en stedelijkheid.	Alle Amsterdammers van 16 jaar en ouder, zowel reizigers (Amsterdammers die het afgelopen jaar meer dan vijf keer met het OV hebben gereisd in Amsterdam) en niet-reizigers (alle Amsterdammers die het afgelopen jaar minder dan vijf keer in het Amsterdamse OV hebben gereisd). Voor het onderzoek is een steekproef getrokken van 20.000 Amsterdammers van 16 jaar en ouder uit het BRP. Amsterdammers in de steekproef ontvingen een brief met een link naar een online vragenlijst. In totaal vulden 1.755 Amsterdammers de vragenlijst in, van wei 197 niet-reizigers. Cijfers zijn gewogen op leeftijd en geslacht in overeenstemming met de populatie van Amsterdam.
Wanneer uitgevoerd?	2025 (gegevens verzameld in maart-april 2025)	De vragenlijst kon worden ingevuld in de periode december 2024 – januari 2025. Het onderzoek wordt in principe jaarlijks uitgevoerd (met 2023 als uitzondering). Het rapport is gepubliceerd in maart 2025.
Waar uitgevoerd?	Landelijk (Nederland)	Amsterdam
Hoe is veiligheidsgevoel in kaart gebracht?	Respondenten zijn gevraagd hoe vaak ze zich de afgelopen 12 maanden wel eens sociaal onveilig voelden tijdens het reizen met verschillende vervoerwijzen. Sociale onveiligheid kan zowel gaan om het daadwerkelijk meemaken van situaties zoals intimidatie, discriminatie, agressie of ander grensoverschrijdend gedrag, als om de angst of zorg om met dergelijke situaties geconfronteerd te worden	Vragen in vragenlijst opgenomen: ‘Hoe veilig vindt u het Amsterdamse openbaar vervoer? Hiermee bedoelen we niet de verkeersveiligheid, maar de sociale veiligheid.’; ‘In welke mate voelde u zich de afgelopen 12 maanden veilig in het Amsterdamse openbaar vervoer?’, ‘In welke mate voelde u zich de afgelopen 12 maanden ‘s nachts veilig in het Amsterdamse OV?’; en ‘Komt het weleens voor dat u op bepaalde trajecten niet met het Amsterdamse OV reist, omdat u het er niet veilig vindt?’. Verder is aan alle reizigers gevraagd of er haltes of trajecten zijn waar zij zich niet veilig voelen, ook als zij zich over het algemeen veilig voelen in het OV.

Bijlage 2.

Referentielijst

Referentielijst

Aarts, H. & Dijksterhuis, A. (2003). The Silence of the Library: Environment, Situational Norm, and Social Behavior. Journal of Personality and Social Psychology, 48 (1), 18-28.

Aarts, H., Dijksterhuis, A., & Custers, R. (2003). Automatic normative behavior in environments: The moderating role of conformity in activating situational norms. *Social cognition*, *21*(6), 447-464.

Appleton, J. (1975). *The Experience of Landscape*. Wiley: New York, NY.

Arriva (z.j.). https://sociaaldomein.arriva.nl/doelgroepen/asielzoekers & Laagdrempelig ov met de Meedoen Pas | Arriva

Blokland, T. (2008). *Oog voor elkaar: veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam University Press.

Boomsma, C., & Steg, L. (2014). Feeling safe in the dark: Examining the effect of entrapment, lighting levels, and gender on feelings of safety and lighting policy acceptability. *Environment and Behavior*, *46*(2), 193-212.

Bourgois, D., & Pauwels, L. (2012). Slachtofferschap en onveiligheidsbeleving van adolescenten op het openbaar vervoer: een verkennend onderzoek naar de intermediaire rol van slachtofferschap, routineactiviteiten en levensstijlen. *Panopticon*, *33*(6), 530-551.

Broekhuizen, J., Mehlbaum, S., Kapel, M. V., Hamdi, A., & Kleijne, L. (2017). Vervolgevaluatie sociale veiligheid op en rond het spoor. Verweij-Jonker Instituut.

Bureau Beke (2022). Boa's met beelden. Boa's met beelden - eindrapportage - Bureau Beke

CBS. (2022, 20 september). *Personen met verward gedrag in politieregistraties, 2017-2021*. Personen met verward gedrag in politieregistraties, 2017-2021 | CBS

CBS (2024, maart). *Veiligheidsmonitor 2023*.

CBS (2025a). Minder misdrijven geregistreerd in 2024.

Ceccato, V. (2013). *Moving safely: crime and perceived safety in Stockholm's subway stations*. Bloomsbury Publishing PLC.

Ceccato, V. (2019). Eyes and Apps on the Streets: From Surveillance to Sousveillance Using Smartphones. *Crime & Delinquency, 44*(1), 3–28

Ceccato, V., & Newton, A. (2015). *Safety and Security in Transit Environments: An Interdisciplinary Approach*. Springer

Ceccato, V., & Loukaitou-Sideris, A. (Eds.). (2020). *Transit crime and sexual violence in cities: International evidence and prevention*. Routledge.

Referentielijst

Ceccato, V., & Loukaitou-Sideris, A. (2022). Fear of sexual harassment and its impact on safety perceptions in transit environments: a global perspective. Violence against women, 28(1), 26-48.

Ceccato, V., Sundling, C., & Gliori, G. (2024). What makes a railway station safe and for whom? The impact of transit environments on passengers' victimisation and safety perceptions. European Transport Research Review, 16(1), 21.

Chen, Y., Li, X., & Wang, H. (2024). Environmental design and perceived safety: Evidence from urban public spaces. Environment and Behavior, 56(2), 215–238.

Cialdini, R. B. (2003). Crafting normative messages to protect the environment. Current directions in psychological science, 12(4), 105-109.

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. American sociological review, 588-608.

Cozens, P. M. (2003a, 2003b, 2004). Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED): A Review and Modern Bibliography. Property Management, 22(5).

CROW. (2025, maart). OV-Klantenbarometer 2024.

CROW. (2023, juli). Personeelsmonitor 2022.

Currie, G., Delbosc, A., & Mahmoud, S. (2010). Perceptions and realities of personal safety on public transport for young people in Melbourne.

Dau, P. M., Vandeviver, C., Dewinter, M., Witlox, F., & Vander Beken, T. (2023). Policing directions: A systematic review on the effectiveness of police presence. European journal on criminal policy and research, 29(2), 191-225.

Dubey, S., Bailey, A., & Lee, J. B. (2025). Women's perceived safety in public places and public transport: A narrative review of contributing factors and measurement methods. Cities, 156, 105534.

Durand, A., De Haas, M., Verheij, F., & Faber, R. (2025). Hoe kijken de inwoners van Nederland tegen mobiliteit en bereikbaarheid aan. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM). Hoe kijken de inwoners van Nederland tegen mobiliteit en bereikbaarheid aan.

EenVandaag (2024, 15 januari). Minder straatverlichting leidt tot spanning tussen duurzaamheid en veiligheid. AVROTROS EenVandaag.

Fietsberaad. (2011). Intelligente verlichting: Eindrapportage praktijkproeven. CROW-Fietsberaad. https://www.fietsberaad.nl/

Flight, S. (2019). Evaluatie Pilot Bodycams Politie Eenheid Amsterdam 2017-2018. Politie en Wetenschap.

Referentielijst

Franken, M., & Brands, J. (2023). Veiligheidsbeleving in de openbare ruimte. AGORA Magazine, 39(4).

GVB (z.j.). Scholierenvoorlichting: het lespakket voor brugklassers. Scholierenvoorlichting: het lespakket voor brugklassers - Over GVB

GVB. (2023). Actieplan sociale veiligheid 2024. GVB.

Hardin, G. (1968). The tragedy of the commons: the population problem has no technical solution; it requires a fundamental extension in morality. Science, 162(3859), 1243-1248.

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. Annual review of organizational psychology and organizational behavior, 5(1), 103-128.

Irvin-Erickson, Y., Malik, A. A., & Kamiran, F. (2020). Contextual determinants of fear of crime in public transit: An Ecological Momentary Assessment pilot study. In Crime and Fear in Public Places (pp. 249–265)

Jacobs, J. (1961). The Death and Life of Great American Cities. Random House: New York.

Johansson, M., Rosén, M., & Küller, R. (2011). Individual factors influencing the assessment of the outdoor lighting of an urban footpath. Lighting Research & Technology, 43(1), 31-43.

Kameda, T., Van Vugt, M., & Tindale, R. S. (2015). Groups. In Evolutionary perspectives on social psychology (pp. 243-253). Cham: Springer International Publishing.

Katyal, N. K. (2001). Architecture as crime control. Yale Lj, 111, 1039.

Kaushal, S. (2024). Designing safer public spaces: The role of visibility and environmental cues. Journal of Urban Design, 29 (3), 345–362.

Keizer, K., Lindenberg, S., & Steg, L. (2008). The spreading of disorder. science, 322(5908), 1681-1685.

Kelling, G. L., & Wilson, J. Q. (1982). Broken windows. Atlantic monthly, 249(3), 29-38.

Korthals Altes, H. J., & Van Soomeren, P. (1987). Defensible space in Amsterdam DSP-groep.

Lorenc, T., Petticrew, M., Whitehead, M., Neary, D., Clayton, S., Wright, K., ... & Renton, A. (2013). Fear of crime and the environment: systematic review of UK qualitative evidence. BMC public health, 13(1), 496.

Lubitow, A., Abelson, M. J., & Carpenter, E. (2020). Transforming mobility justice: Gendered harassment and violence on transit. Journal of transport geography, 82, 102601.

Madanipour, A. (2003). Public and private spaces of the city. Routledge.

Referentielijst

Mann, S., Nolan, J., & Wellman, B. (2003). Sousveillance: Inventing and Using Wearable Computing Devices for Data Collection in Surveillance Environments. Surveillance & Society, 1(3), 331–355.

Marx, G. T. (2016). Windows into the Soul: Surveillance and Society in an Age of High Technology. Chicago: University of Chicago Press.

Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M. (2013). Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of the research evidence. Journal of experimental criminology, 9(3), 245-274.

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. (2020). Landelijk convenant sociale veiligheid in het openbaar vervoer 2020–2025.

Mobiliteit.nl. (2025, 28 mei). Bodycam aan orde in de tram: GVB trekt grens bij aggressie. Bodycam aan, orde in de tram: GVB trekt grens bij agressie – Mobiliteit

Mobiliteit.nl. (2025, 16 september). NS krijgt 32 miljoen voor sociale veiligheid en bodycams voor hoofdconducteurs. NS krijgt 32 miljoen voor sociale veiligheid en bodycams voor hoofdconducteurs - Mobiliteit

Moore, S. (2011). Understanding and managing anti-social behaviour on public transport through value change: The considerate travel campaign. Transport Policy, 18(1), 53-59.

Newman, O. (1972). Defensible space: Crime prevention through urban design. New York: Collier Books.

Newton, A. (2014). Crime on public transport. In Encyclopedia of criminology and criminal justice (pp. 709-720). Springer, New York, NY.

Nolan, J. M., Schultz, P. W., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2008). Normative social influence is underdetected. Personality and social psychology bulletin, 34(7), 913-923.

NS (2023). NS jaarverantwoording 2023. jaarrapportage-hrn-concessie-2023.pdf

NS. (2025, 1 oktober). Boete verhoogd voor reizen zonder geldig vervoersbewijs. https://nieuws.ns.nl/boete-verhoogd-voor-reizen-zonder-geldig-vervoersbewijs/

Onderzoek en Statistiek (Gemeente Amsterdam). (2025, oktober). Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Amsterdam 2024.

Ouali, L. A. B., Graham, D. J., Barron, A., & Trompet, M. (2020). Gender differences in the perception of safety in public transport. Journal of the Royal Statistical Society Series A: Statistics in Society, 183(3), 737-769.

Pain, R. (2000). Place, social relations and the fear of crime: a review. Progress in human geography, 24(3), 365-387.

Referentielijst

Pisier-Caillet, O., & Ristea, A. (2024). How CCTV shapes perceptions of safety in London's public transport: a quantitative analysis. Urban, Planning and Transport Research, 12(1), 2417670.

Priks, M. (2015). The effects of surveillance cameras on crime: Evidence from the Stockholm subway. The Economic Journal, 125(588), F289-F305.

ProRail. Veiligheid op stations. Veiligheid stations | ProRail.

Ramanujam, P. (2006). Prospect-refuge theory revisited: A search for safety in dynamic public spaces with a reference to design. The University of Texas at Arlington.

Rijksoverheid. (2025). Een veilig station; altijd voor iedereen! Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Kabinet lanceert actieplan om stations veiliger te maken | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl

Sampson, R. J., & Groves, W. B. (1989). Community Structure and Crime: Testing Social-Disorganization Theory. American Journal of Sociology, 94(4), 774–802.

Shaw, C. R., & McKay, H. D. (1942). Juvenile Delinquency and Urban Areas. University of Chicago Press.

Singh, S., Roy, S., & Walia, S. (2025, January). Passenger-Centric Navigation at Railway Stations: Unveiling Trends and Strategies. In International Conference on Research into Design (pp. 41-55). Singapore: Springer Nature Singapore.

Skogan, W. G. (2006). Asymmetry in the impact of encounters with police. Policing & society, 16(02), 99-126.

Sreetheran, M., & Van Den Bosch, C. C. K. (2014). A socio-ecological exploration of fear of crime in urban green spaces–A systematic review. Urban forestry & urban greening, 13(1), 1-18.

Stjernborg, V. (2025). Triggers for feelings of insecurity and perceptions of safety in relation to public transport; the experiences of young and active travellers. Applied Mobilities, 10(3), 269-289.

Sundling, C., & Ceccato, V. (2022). The impact of rail-based stations on passengers' safety perceptions: A systematic review of international evidence. Transportation research part F: traffic psychology and behaviour, 86, 99-120.

Sundling, C., & Ceccato, V. (2022). Passenger perceptions of safety in public transport: A systematic review. Transport Reviews, 42(4), 451–478.

Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. Law & society review, 37(3), 513-547.

Piza, E. L., Welsh, B. C., Farrington, D. P., & Thomas, A. L. (2019). CCTV surveillance for crime prevention: A 40-year systematic review with meta-analysis. Criminology & public policy, 18(1), 135-159.

Referentielijst

Tilleman, K. J., Chowdhury, S., & Henning, T. F. (2025). LGBTQI+ personal safety and security in public transport: a systematic literature review and practice-ready takeaways. Transport Reviews, 1-37.

Uittenbogaard, A. C. (2014). Crime clusters and safety in underground stations (Doctoral dissertation, KTH Royal Institute of Technology).

Uzzell, D., & Brown, J. (2007). Conceptual progress in understanding fear of crime in railway stations. Psicologia, 21(2), 119-137.

Qi, J., Mazumdar, S., & Vasconcelos, A. C. (2024). Green infrastructure and street furniture: Enhancing social cohesion and perceived safety in urban public spaces. Urban Forestry & Urban Greening, 91.

Vanier, C., & d'Arbois de Jubainville, H. (2017). Feeling unsafe in public transportation: A profile analysis of female users in the Parisian region. Crime prevention and community safety, 19(3), 251-263.

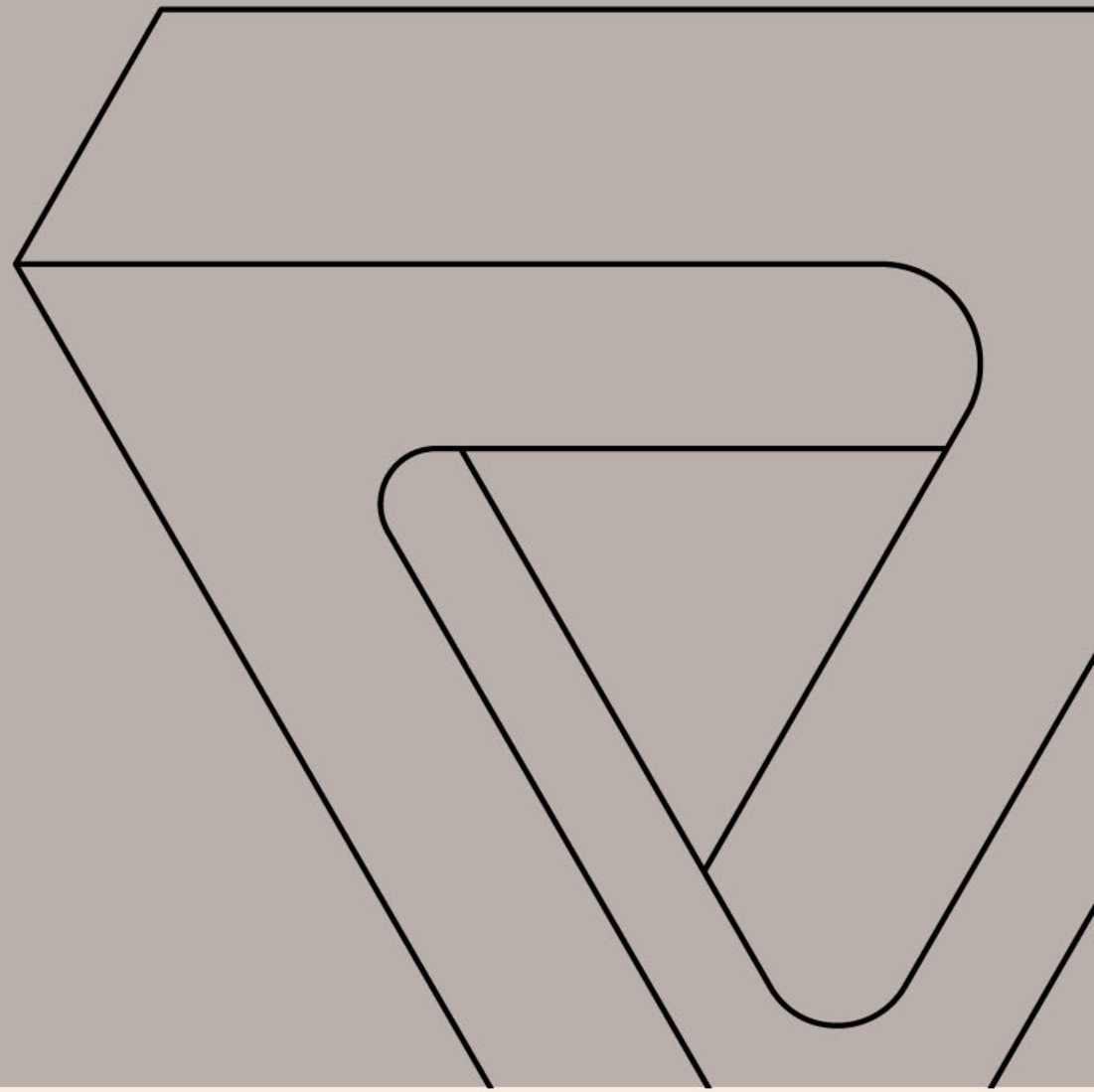
Van der Kemp, J. (2024). Criminaliteit in de publieke ruimte: een criminologisch perspectief. In B. van der Vorm (Ed.), Strafrechtelijke criminologie II: Een thematische verdieping in de relatie tussen criminologie en strafrecht (pp. 195–212).

van Rijswijk, L., & Haans, A. (2018). Illuminating for safety: Investigating the role of lighting appraisals on the perception of safety in the urban environment. Environment and behavior, 50(8), 889-912.

Welsh, B. C., & Farrington, D. P. (2009). Making public places safer: Surveillance and crime prevention. Oxford University Press.

Xu, X (2023). Optimization of Passenger Guidance Signs at Urban Rail Transit Stations.

Yavuz, N., & Welch, E. W. (2010). Addressing fear of crime in public space: Gender differences in reaction to safety measures in train transit. Urban studies, 47(12), 2491-2515.



© 2023 Verian Group. All rights reserved. Please see www.veriangroup.com for further details.