



Meer dan een perron

Effecten van verbeteringen in de kwaliteit van
treinstations op gebruikers en de omgeving

Thijs den Hartog & Anne Durand | September 2026



Samenvatting

Verbeteringen in stationskwaliteit verhogen de waardering van reizigers, maar vertalen zich niet noodzakelijk in meer reizigers. Andersom zijn reizigers wel gevoelig voor achteruitgang in kwaliteit. Stationskwaliteit op peil houden, is dus waardevol. Investerings in stationskwaliteit zijn ook vaak klein in vergelijking met andere spoorinvesteringen. Voor andere effecten van verbeteringen in stationskwaliteit, zoals vastgoedontwikkeling in de directe omgeving, bestaat weinig concreet bewijs. Dit blijkt uit een literatuuronderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) naar de effecten van verbeteringen in stationskwaliteit op reizigers, andere gebruikers en op de stationsomgeving.

Stationskwaliteit is afhankelijk van de behoeften van gebruikers. Dat zijn reizigers, maar ook passanten die het station voornamelijk gebruiken als doorgang. Daarnaast zijn er bezoekers die voornamelijk gebruikmaken van de voorzieningen op het station en minder haast hebben. De behoeften kunnen worden gerangschikt in een piramide, waarin veiligheid en betrouwbaarheid de basis vormen, gevolgd door snelheid en gemak, en tenslotte comfort en sfeer. Deze behoeften worden deels vervuld door stationseigenschappen, zoals de manier waarop het station ooit is ontworpen of ingericht. Daarnaast kunnen gerichte maatregelen voorzien in deze behoeften, variërend van een kleine ingreep tot een grotere opknappbeurt.

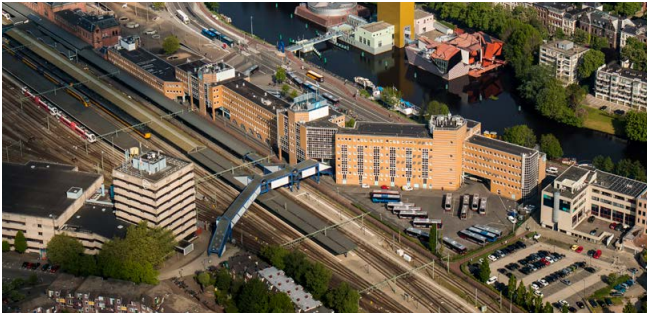
Verbeteringen in stationskwaliteit worden gewaardeerd door reizigers, maar dat vertaalt zich niet noodzakelijk in ander reisgedrag. Kwaliteitsverbeteringen zorgen hooguit voor een vergelijkbare toename van het aantal reizigers als bij een reistijdverkortings van enkele procenten. Tegelijkertijd zijn de kosten om de kwaliteit van stations te verbeteren lager dan de kosten voor verbeteringen aan treinen en spoorinfrastructuur, zeker wanneer er al sprake is van een dicht spoornetwerk met een hoge benutting. Bovendien kunnen reizigers gevoelig zijn voor kwaliteitsverslechtingen.

Verbeteringen in stationskwaliteit kunnen ook bredere effecten hebben op de omgeving, zoals vastgoedontwikkeling en leefbaarheid. Hoewel de mechanismen hierachter in de literatuur goed worden beschreven, blijkt concreet bewijs schaars. Dat komt mede doordat het achteraf meten en toewijzen van effecten methodologisch complex is.

De waarde van verbeteringen in stationskwaliteit ligt daarom vooral in een prettigere ervaring voor reizigers en andere gebruikers van het station, en het behoud van huidige reizigers. Als meer treinreizigers en/of een overstap van auto naar trein gewenst zijn, dan is het goed om te beseffen dat (overheids)investeringen in stationskwaliteit hieraan maar beperkt kunnen bijdragen. Andere factoren in en buiten het ov-systeem zijn daarin mogelijk effectiever.



Inhoud



1 Het station in zijn omgeving

4



2 Behoeften van stationsgebruikers

6



3 Effecten op reisgedrag

11



4 Effecten op andere gebruikers en de omgeving

15



5 Beleidsaangrijpingspunten

18

Verantwoording

20

Colofon

20



1 Het station in zijn omgeving

Op stations komen verschillende gebruikers en functies bij elkaar. In dit onderzoek bekijken we kwaliteit vanuit het perspectief van de reiziger, bezoeker en passant. Eigenschappen en maatregelen die bepalend zijn voor de kwaliteit hangen samen met het stationsgebouw, maar ook met de directe omgeving. Operationele verbeteringen op en rond stations, bijvoorbeeld voor een hogere treinfrequentie of -betrouwbaarheid, laten we buiten beschouwing.

Stationsdomeinen en -gebruikers

Stationsgebruikers

Reizigers, bezoekers en passanten zijn allemaal stationsgebruikers die passen binnen de scope van ons onderzoek.

Stationsdomeinen

Hoewel het omgevingsdomein onderdeel is van de openbare ruimte, die meestal in beheer is bij de betreffende gemeente, herbergt dit domein wel degelijk functies die invloed kunnen hebben op de stationskwaliteit. De omliggende buurten vallen buiten de scope van dit onderzoek.



De passant gebruikt het station alleen als interwijkverbinding tussen de ene en andere kant van het spoor.

Ontvangstdomein



De bezoeker gebruikt de voorzieningen op het station voor bijvoorbeeld een winkelbezoek of ontmoeting.

Verblijfsdomein



De reiziger gebruikt het station voor het maken van een treinreis.

Omliggende buurten

Buiten scope

Omgevingsdomein



Beter aansluiten op de directe omgeving.



Verbeteringen in faciliteiten en andere verbeteringen gericht op klanttevredenheid.



Operationele verbeteringen
 Buiten scope

Faciliteiten

Soorten investeringen



2 Behoeften van stationsgebruikers

Wat stationskwaliteit bepaalt is afhankelijk van de behoeften van de gebruikers. Die zijn deels subjectief maar kunnen globaal gerangschikt worden in een klantwenspiramide. Veiligheid (zowel fysiek als sociaal) en betrouwbaarheid vormen de basis, gevolgd door snelheid en gemak, en tenslotte comfort en sfeer.

Kwaliteit vanuit verschillende perspectieven

Treinstations vervullen meerdere rollen. Het zijn knooppunten waar reizigers gebruikmaken van verschillende vormen van vervoer en openbare ruimten met concentratie van voorzieningen. Daarom kun je de stationskwaliteit vanuit meerdere perspectieven bekijken.

Vanuit het reizigers- of mobiliteitsperspectief hebben stations, net als andere vormen van mobiliteitshubs, als functie de overstapweerstand te verlagen. Kwaliteit kan daarom worden gezien als een set van eigenschappen en maatregelen die bijdraagt aan een prettige en efficiënte op-, uit- en overstap. Dit gaat niet alleen om overstappen naar een andere trein, maar ook om overstappen van en naar andere vervoerwijzen zoals fiets, auto of bus.

Anderzijds kan een station worden gezien als plek op zichzelf, waar bezoekers gebruikmaken van de voorzieningen of passanten doorheen lopen om hun lokale bestemmingen te bereiken. Hierin speelt overstapweerstand geen rol, maar ligt de nadruk op ruimtelijke kwaliteit.

Ruimtelijke kwaliteit is een samenhangende set van eigenschappen die leidt tot gebruikswaarde (functioneel), belevingswaarde (esthetisch) en toekomstwaarde (aanpasbaar aan veranderende omstandigheden). De overeenkomst tussen beide perspectieven is de focus op waarde voor de gebruiker. Stationskwaliteit definiëren we daarom als de mate waarin de eigenschappen van stations voldoen aan de behoeften van reizigers, bezoekers en passanten.

De klantwenspiramide

De behoeften van ov-reizigers kunnen worden gerangschikt in een klantwenspiramide waarin veiligheid en betrouwbaarheid de basis vormen. *Veiligheid* gaat niet alleen over sociale veiligheid (bescherming tegen gevaar door menselijk handelen), maar ook over fysieke veiligheid (transferongevallen, zoals vallen of uitglijden). Met name bij sociale

veiligheid bestaat soms een verschil tussen hoe veilig een station is (objectief), en hoe veilig het wordt ervaren (subjectief).

Betrouwbaarheid gaat over de mate waarin de dienst die een reiziger verwacht, ook beschikbaar is waar en wanneer de reiziger die nodig heeft. In het geval van de trein betekent dat bijvoorbeeld een punctuele dienstregeling. In het geval van het station spelen andere zaken, zoals werkende liften en informatievoorziening. Ook netheid en toegankelijkheid van het station scharen we onder betrouwbaarheid.

Vervolgens willen reizigers het liefst zo min mogelijk tijd besteden aan reizen: ze vinden *snelheid* belangrijk. In de context van stations gaat dat bijvoorbeeld over de benodigde looptijd voor een op-, uit-, of overstap. Net als veiligheid is snelheid niet alleen objectief; een directe maar drukke looproute kan bijvoorbeeld langer aanvoelen dan een rustige omweg.

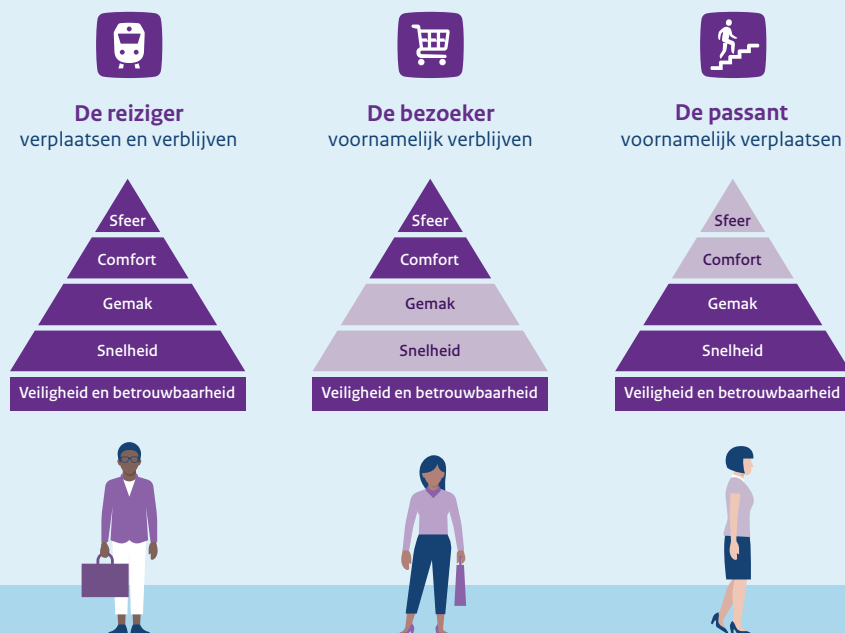
Bij *gemak* gaat het erom dat de reiziger zo min mogelijk gedoe ervaart. Een belangrijk aspect daarbij, zeker in vergelijking met andere vervoerwijzen, is de behoefte van treinreizigers aan reisinformatie en bewegwijzering. Net zoals bij snelheid, is de behoefte aan gemak vooral van belang wanneer de reiziger zich moet verplaatsen. Daarom zijn snelheid en gemak minder van belang voor gebruikers die enkel het station bezoeken. Ook zij verplaatsen zich, maar onder minder tijdsdruk.

De top van de piramide wordt gevormd door comfort en sfeer. Die behoeften zijn juist van belang als de reiziger aan het wachten is. *Comfort* gaat bijvoorbeeld over bescherming tegen de elementen, een mogelijkheid om te kunnen zitten of de aanwezigheid van winkels en horeca. Drukke speelt ook een belangrijke rol in hoe comfortabel een station wordt ervaren. *Sfeer* gaat tenslotte over zaken die de zintuigen – al dan niet aangenaam – prikkelen, bijvoorbeeld in de vorm van kunst of muziek. Deze laatste 2 behoeften zijn belangrijk voor de wachtende reiziger en minder voor passanten, die het station voornamelijk als doorgang gebruiken.

De klantwenspiramide vormt een afspiegeling van de behoeften van de gemiddelde reiziger, maar er bestaan individuele verschillen. Zo zullen sommigen meer waarde hechten aan sociale veiligheid en zal voor reizigers met een fysieke beperking toegankelijkheid een absolute randvoorwaarde zijn.

Figuur 2

Klantwenspiramide voor 3 gebruikersgroepen

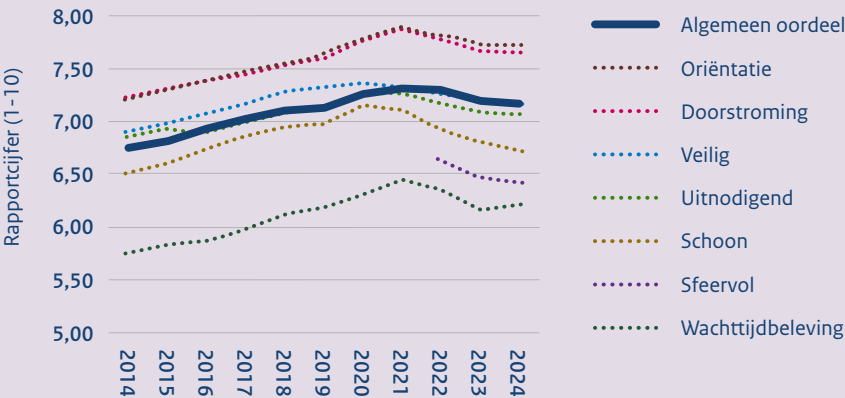


Kader 1 De Stationsbelevingsmonitor

Sommige behoeften uit de klantwenspiramide zijn onderdeel van de Stationsbelevingsmonitor (SBM), een vragenlijstonderzoek dat onder wachtende reizigers wordt uitgezet op alle stations in Nederland. De enquête vraagt naar het algemene oordeel van het station (1-10) en naar een aantal specifieke thema's zoals sfeervol en veilig. Het gemiddelde algemene oordeel van alle stations is tussen 2014 en 2021 gestegen, maar laat sindsdien een afvlakking zien.

Figuur 3

Gemiddeld SBM-oordeel van alle stations (gewogen naar onder andere het aantal in- en uitstappers per station)



Het is ook mogelijk om verschillen te bekijken tussen grote en kleine stations met de SBM in 2024. Dan valt op dat kleine stations hoger scoorden op de thema's doorstroming en schoon, maar dat grote stations beter scoorden op veilig, sfeervol en wachttijdbeleving. Dit zou kunnen komen doordat het gemiddeld drukker is op grote stations, waardoor er meer sociale controle is en dus als veiliger wordt ervaren, maar waardoor er ook meer afval wordt achtergelaten.

Tabel 1

Gemiddeld SBM-oordeel van grote (n=54) versus kleine (n=339) stations voor 2024 (gewogen)

Thema	Grote stations	Kleine stations
Algemeen oordeel	7,3	7,0
Doorstroming	7,6	7,8
Oriëntatie	7,7	7,8
Uitnodigend	7,1	7,1
Schoon	6,7	6,9
Veilig	7,3	7,0
Sfeervol	6,6	5,9
Wachttijdbeleving	6,4	5,9

Verbeteringen van stationskwaliteit

Verschillende maatregelen of eigenschappen op stations kunnen de behoeften uit de klantwenspiramide vervullen. Dit kan vervolgens leiden tot een positieve beleving van het station, wat uiteindelijk kan resulteren in bijvoorbeeld vaker reizen met de trein of vaker gebruikmaken van voorzieningen op het station. Het omgekeerde kan ook gebeuren: wanneer er geen beschutting is op een perron kan een reiziger zich oncomfortabel voelen tijdens het wachten, wat er uiteindelijk toe kan leiden dat zij het station vermijden bij slecht weer.

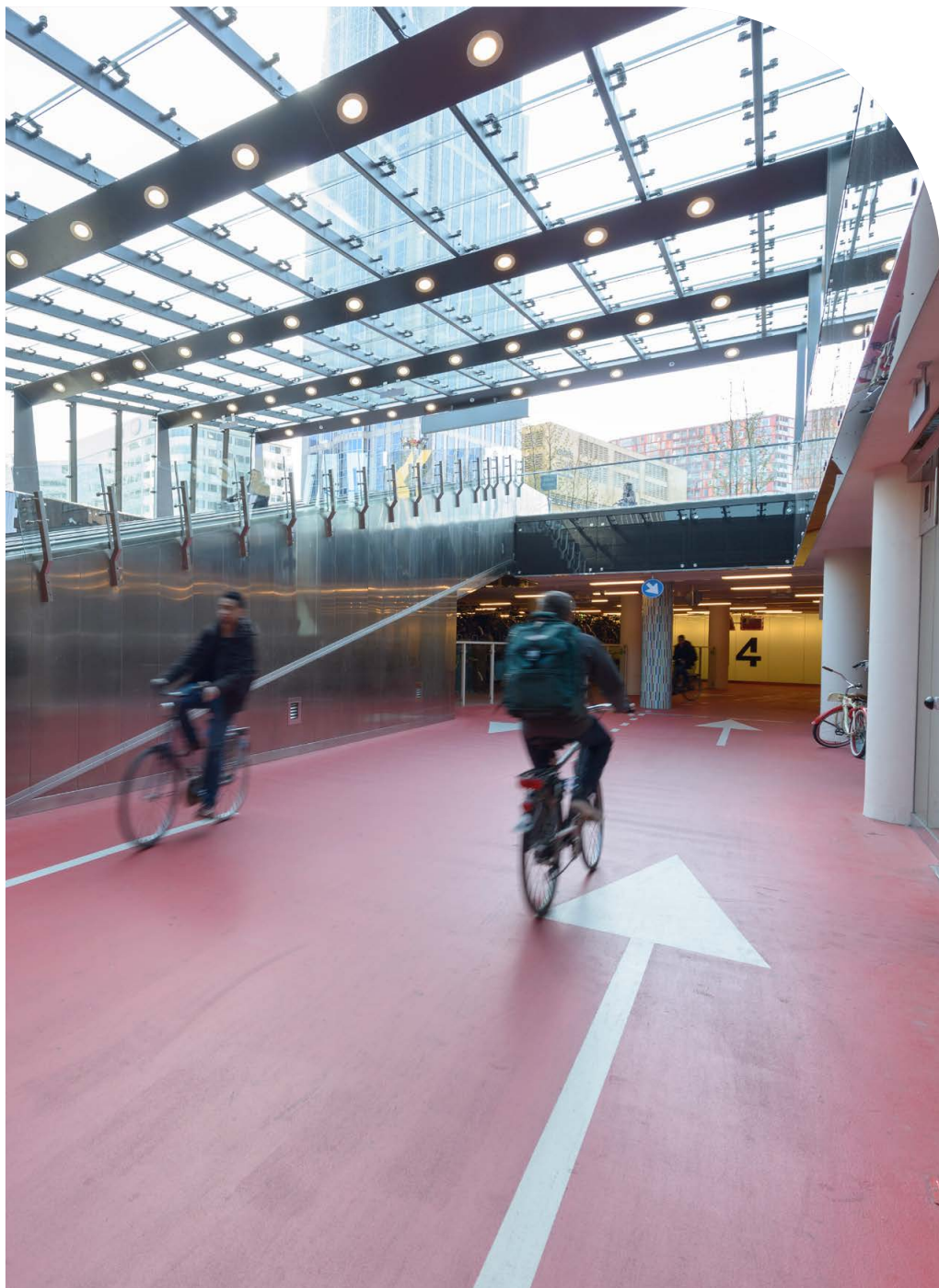
Stationskwaliteit wordt deels bepaald door eigenschappen: hoe het station ooit is ontworpen of ingericht. Daarnaast kunnen gerichte maatregelen de kwaliteit verbeteren, variërend van kleine ingrepen tot grotere aanpassingen. Zo kan het plaatsen van bankjes op het perron het comfort verhogen voor reizigers, maar ook de breedte van hallen en tunnels heeft invloed op drukte en comfort.

Reizigers nemen eigenschappen van en maatregelen op stations niet afzonderlijk waar; ze vormen gezamenlijk de totale beleving van de dienstverleningsomgeving. Sommige maatregelen vervullen meerdere behoeften, zoals de inzet van licht om de sociale veiligheid, de toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking en de sfeer te verbeteren. Andere maatregelen dragen positief bij aan één behoefte en negatief aan een andere, zoals toegangspoortjes die sociale veiligheid kunnen verbeteren maar de doorstroming (snelheid) kunnen beperken.



Enkele eigenschappen die behoeften uit de klantwenspiramide kunnen vervullen





3 Effecten op reisgedrag

Verbeteringen in stationskwaliteit worden positief gewaardeerd door reizigers. Ze zorgen hooguit voor een vergelijkbare toename van het aantal reizigers als bij een reistijdverkortung van enkele procenten. Verbeteringen kunnen wel belangrijk zijn om bestaande reizigers te behouden. De wijze van effectmeting is ook relevant (zie kader 2).

Kader 2 Verschillende wijzen van effectmeting

Grofweg zijn er 3 methoden om de effecten van verbeteringen in stationskwaliteit in kaart te brengen:

1. Hypothetische scenario's, zoals keuze-experimenten
2. Impliciete metingen met klanttevredenheidsonderzoek
3. Directe metingen aan de hand van zelfgerapporteerd of geobserveerd reisgedrag

Hoewel de eerste 2 methoden vaak eenvoudiger zijn toe te passen, is de onderbouwing van een relatie met reisgedrag niet altijd sterk. Metingen waarin mensen zelf rapporteren over hun reisgedrag bieden interessante inzichten, maar zijn gevoelig voor herinneringsfouten en vooroordelen. Reisgedrag direct observeren kent deze beperking niet, maar brengt een eigen uitdaging met zich mee: rekening houden met andere bepalende factoren voor veranderingen in reisgedrag, zoals dienstregelingswijzigingen of weersinvloeden. Om deze inherente tekortkomingen te overbruggen wordt soms een combinatie van methoden toegepast.

Veiligheid

Uit de literatuur blijkt dat zowel fysieke eigenschappen als de aanwezigheid van toezicht en personeel een rol spelen in de sociale veiligheidsbeleving van stations. Er is echter geen enkele maatregel die op zichzelf sociale veiligheidsproblemen oplost. Daarnaast heeft de buurt rondom het station grote invloed op de ervaren sociale veiligheid op het station zelf. Veiligheidsmaatregelen versterken elkaar wanneer ze worden toegepast in een overzichtelijke, goed ingerichte stationsomgeving en worden ondersteund door menselijk toezicht. Effecten op reisgedrag zijn minder onderzocht. Uit een Britse studie blijkt dat pakketten van maatregelen reizigers kunnen aantrekken (zie Kader 3) en er bestaat bewijs dat een lagere ervaren sociale veiligheid ervoor kan zorgen dat mensen minder reizen, op een ander tijdstip reizen, of een andere route nemen.

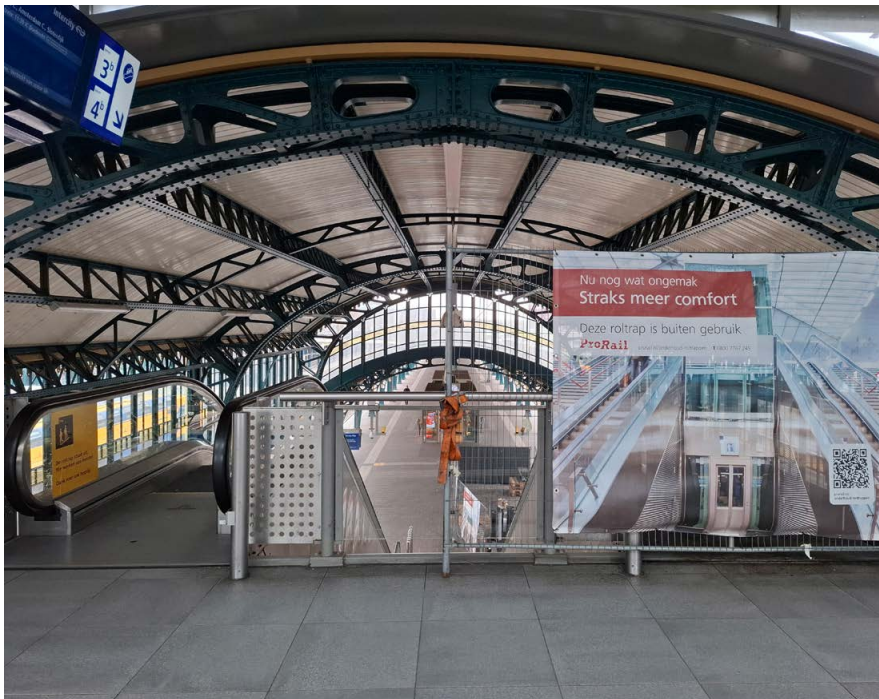


Foto: Werkzaamheden station Den Bosch

Kader 3 Evaluatie van sociale veiligheidsinterventies

Batley et al. (2012) evalueerden de Secure Stations en Safer Parking programma's in het Verenigd Koninkrijk, waarin stations en parkeerterreinen werden gecertificeerd op basis van hun veiligheidsmanagement. In hun evaluatie gebruikten ze resultaten uit keuze-experimenten gecombineerd met een model op basis van daadwerkelijke ticketdata. De onderzoekers concludeerden dat bestaande reizigers waarde hechten aan veiligheidsmaatregelen maar terughoudend zijn om ervoor te betalen. Toch schatten ze dat de programma's leidden tot een toename van de vraag naar treinreizen (tussen de 1% en 7%).

De (ervaren) fysieke veiligheid op stations hangt onder andere af van de drukte op perrons, die weer samenhangt met de breedte van perrons. Hoewel er bewijs bestaat dat drukte op stations negatief wordt gewaardeerd door reizigers, wordt de link met fysieke veiligheid niet altijd gelegd. Drukke raakt bijvoorbeeld ook aan comfort. Studies naar de effecten van drukte op reisgedrag gebruiken voornamelijk keuze-experimenten.

Betrouwbaarheid

De ervaren netheid van stations draagt bij aan de klanttevredenheid, die niet alleen afhankelijk is van de afwezigheid van vuil, maar bijvoorbeeld ook van de zichtbare aanwezigheid van schoonmaakpersoneel. Ook het goed onderhouden van voorzieningen heeft een positieve invloed op klanttevredenheid. Uit de literatuur blijkt echter dat het onzeker is in hoeverre deze zaken invloed hebben op reisgedrag. Naar verwachting is een basisniveau van netheid wel belangrijk om reizigers te behouden, onder andere omdat een vuile omgeving geassocieerd wordt met een lage sociale veiligheid.

Toegankelijkheidsverbeteringen op stations (zoals een drempelvrije instap, tactiele geleidelijnen en auditieve en visuele reisinformatie) kunnen vooral mensen met een beperking stimuleren om vaker te reizen, mits het voor- en natransport ook toegankelijk is. In welke mate dit gebeurt hangt ook af van het vertrouwen van reizigers dat ze daadwerkelijk drempelvrij kunnen reizen.

Snelheid

In Nederland is de fiets een belangrijke vervoerwijze in het voor- en natransport, en daarom is een goede aansluiting op de treinreis van belang voor een snelle overstap. Reizigers vinden het belangrijk om hun fiets dicht bij het perron (korte looptijd) te kunnen stallen en zij zijn bereid om hun reisgedrag aan te passen als dat wel of niet kan. Ook de inrichting van stations, zoals de locaties van in- en uitgangen, is bepalend voor snelheid. Maar het is niet bekend welke effecten dat heeft op reisgedrag.

Gemak

Op alle Nederlandse stations is actuele reisinformatie beschikbaar. Met name informatie over de eerstvolgende trein en over verstoringen wordt gewaardeerd door reizigers en kan de wachttijdbeleving verminderen, zelfs met het hedendaagse wijdverbreide gebruik van smartphones. Een toename in ov-gebruik is vooral te verwachten als reisinformatie voorheen niet beschikbaar was, maar dat is in Nederland dus nauwelijks aan de orde. Voor bewegwijzering kunnen soortgelijke conclusies worden getrokken: daar bestaan in Nederland al duidelijke standaarden voor, waardoor effecten van verbeteringen moeilijk te onderscheiden zijn.

Comfort

Comfortvoorzieningen, zoals de aanwezigheid van beschutting, zitgelegenheden, winkels, horeca en toiletten, hebben doorgaans een beperkte maar positieve waarde voor reizigers. Daarnaast is de waardering afhankelijk van omstandigheden, zoals het weer en culturele voorkeuren. De mate waarin verbeteringen in comfortvoorzieningen zich daadwerkelijk vertalen in veranderingen in reisgedrag is echter – voor zover bekend uit de literatuur – relatief beperkt. Voor bepaalde doelgroepen, zoals ouderen, kan de afwezigheid van bijvoorbeeld sanitaire voorzieningen wel een reden zijn om niet te reizen. Daarnaast kunnen voorzieningen als horeca en winkels de rol van stations als ontmoetingsplekken versterken.

Sfeer

Maatregelen en eigenschappen die bijdragen aan sfeer op stations gaan bijvoorbeeld over kunst en architectuur, groenvoorzieningen en licht en kleur. Deze maatregelen hebben een bewezen positief effect op de beleving van reizigers, maar kunnen slechts in specifieke gevallen en in beperkte mate doorwerken in veranderingen reisgedrag (zie bijvoorbeeld

Kader 4). Daarnaast lijkt de waardering voor sfeermaatregelen sterker afhankelijk van het reismotief dan bij andere behoeften.

Kader 4 De invloed van architectonische kwaliteit van stations

Cascetta en Cartenì (2014) bekeken de invloed van architectonische kwaliteit door een vergelijking te maken tussen 2 mogelijke routes op hetzelfde herkomst-bestemmingspaar in Italië. De routes waren identiek op het gebied van kosten, reistijd en aantal overstappen, maar verschilden op het vlak van architectuur van de stations. Uit een analyse van geobserveerd reisgedrag bleek dat het merendeel (79%) van de reizigers gebruikmaakte van de route met stations van hogere kwaliteit. Daarnaast bleek uit aanvullend onderzoek met keuze-experimenten dat zowel forenzen als studenten een hogere betalingsbereidheid hadden voor architectonische kwaliteit. Ook waren beide groepen bereid om langer te wachten op een overstap, of langer te reizen in het vortransport naar stations van hogere kwaliteit.



Foto: Station Delft



Foto: Werkzaamheden op station Den Haag Centraal

Overkoepelend

Eigenschappen van een station versterken elkaar en beïnvloeden samen de totale beleving. Daarom is het belangrijk om verder te kijken dan de effecten van individuele stationsverbeteringen. Pakketten van maatregelen gericht op stationskwaliteit kunnen een effect hebben op de reizigersvraag (zie Kader 5). Toch is het effect beschreven in Kader 5 niet overal te generaliseren. Pakketten van maatregelen hebben doorgaans een kleiner effect op reisgedrag dan verbeteringen aan spoor of treinen, die reistijd verkorten of frequenties verhogen. Bovendien kunnen nieuw aangetrokken reizigers ook reizigers zijn die voorheen gebruik maakten van een ander station. Als een treinreizigersgroei gewenst is, dan is stationskwaliteit dus waarschijnlijk minder doorslaggevend dan andere factoren in het ov-systeem en daarbuiten (zoals fietsvriendelijkheid van de stad en strikt parkeerbeleid).

Het neemt niet weg dat bepaalde stationseigenschappen wel degelijk een belangrijke rol kunnen spelen in de keuze om wel of niet met de trein te reizen. Denk bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van een (bewaakte) fietsenstalling of een loket. Juist deze aspecten kunnen voor sommige mensen een drempel wegnemen om met de trein te reizen, waarbij de relevantie sterk afhankelijk is van de betreffende doelgroep.

Kader 5 Effecten van maatregelpakketten

De meest uitgebreide studie naar het effect van pakketten van stationsverbeteringen (bijvoorbeeld wachtfaciliteiten, winkels, reisinformatiesystemen en cameratoezicht) werd uitgevoerd door Preston et al. (2008) in het Verenigd Koninkrijk. Uit ticketverkoopdata van en naar 43 stations bleek dat pakketten gericht op stationskwaliteit konden leiden tot een 8% toename van de treinvraag. Bij kleine stations trad wel een 'wear-and-tear' effect op, waarbij de reizigersvraag jaarlijks licht daalde door kwaliteitsverlies als gevolg van slijtage en vandalisme. Uit aanvullend vragenlijstonderzoek bleek dat 12% van de ondervraagden vaker was gaan reizen door de renovatie en 2% nieuwe reizigers was aangetrokken. Dat bevestigde de inzichten uit de ticketverkoopdata.

Tegelijkertijd is de kwaliteit van stations vaak relatief eenvoudig en tegen lagere kosten te verbeteren dan bijvoorbeeld het verhogen van de gemiddelde snelheid om reistijden met de trein te verkorten, zeker wanneer er al sprake is van een dicht spoornetwerk met een hoge benutting. Het is echter niet mogelijk om op basis van de huidige studie een conclusie te trekken over kostenefficiëntie in relatie tot reizigersgroei. Ook lijkt de ov-vraag op korte en middellange termijn sterker te reageren op kwaliteitsverslechteringen dan op verbeteringen. Zeker wanneer basisbehoeften zoals veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid niet op orde zijn, bestaat het risico dat een deel van de reizigers afhaakt. Tenslotte is het meten van effecten van stationskwaliteit op reisgedrag methodologisch complex en kent het belangrijke beperkingen.



4 Effecten op andere gebruikers en de omgeving

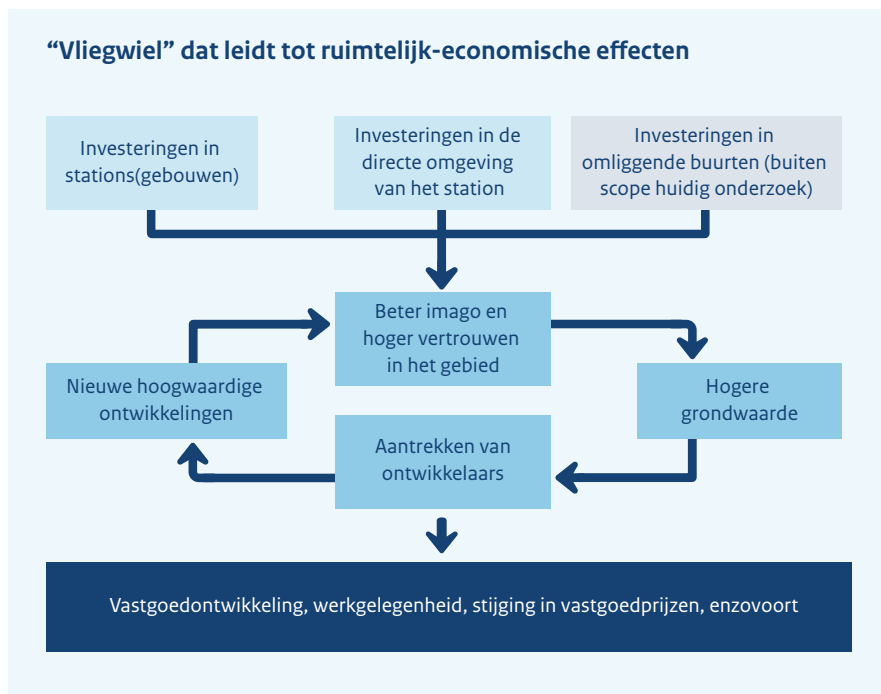
Verbeteringen in stationskwaliteit kunnen ook potentieel ruimtelijk-economische en leefbaarheidseffecten hebben op de omgeving. De eerste worden vaak verwacht door een “vliegwiel” mechanisme, terwijl de mechanismen voor leefbaarheidseffecten divers zijn. Concreet en consistent bewijs blijkt voor beide schaars.

Soorten effecten in de omgeving

Naast reisgedrag, kunnen verbeteringen van stationskwaliteit potentieel effect hebben op andere gebruikers (zoals bezoekers en passanten) en de omgeving (zoals omwonenden en bedrijven). De mogelijke effecten zijn divers maar zijn grofweg op te delen in ruimtelijk-economische en leefbaarheidseffecten. Leefbaarheid kan worden gezien als de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de eisen en wensen die er door een mens aan worden gesteld. Het gaat dan bijvoorbeeld om geluidsoverlast, luchtkwaliteit en veiligheid (sociaal of in het verkeer). Ruimtelijk-economie gaat over zaken als vastgoedontwikkeling en iconische waarde.

Ruimtelijk-economische effecten worden vaak voorspeld aan de hand van een “vliegwiel” of “katalysator” mechanisme. Dat houdt in dat een publieke investering in het station of de directe omgeving, leidt tot een beter imago van het gebied, wat uiteindelijk private investeringen aantrekt, bijvoorbeeld in de vorm van vastgoedontwikkeling.

Figuur 5



Leefbaarheidseffecten hebben vaak andere mechanismen. Zo kan de herinrichting van een stationsomgeving tot een autoluw gebied leiden tot minder verkeersbewegingen met de auto, wat vervolgens zou kunnen leiden tot minder (ernstige) verkeersongevallen, geluidsoverlast of een betere luchtkwaliteit. Een andere, meer grootschalige, ingreep op het gebied van stationskwaliteit is de ondertunneling van het spoor. In dat geval kan bijvoorbeeld ook de geluidsoverlast van treinen in de omgeving worden verminderd.

Ruimtelijk-economische effecten

Vastgoedontwikkeling is één van de mogelijke uitkomsten van investeringen in een station volgens de literatuur. Vaak is een divers ontwikkelprogramma echter al onderdeel van de integrale herontwikkeling van een stationsgebied, waardoor er dus minder sprake is van

een vliegwieleffect waarin additionele private investeringen worden aangetrokken. In sommige gevallen kunnen verbeteringen in stationskwaliteit wél additionele ontwikkelingen aantrekken; die effecten lijken ook disproportioneel groter bij grote kwaliteitsverbeteringen. Kleine maatregelen, zoals het opwaarderen van zitgelegenheden of beschutting, zijn waarschijnlijk niet in staat om significante ruimtelijk-economische effecten te bewerkstelligen.

Esthetische of iconische waarde van stations kan het imago van een gebied verbeteren en zo “het vliegwiél aandrijven”. Daarnaast bezitten iconische stations “ansichtkaartwaarde” en kunnen ze zorgen voor publieke trots en identiteitsvorming. Hoewel dit een indicatie geeft van mogelijke effecten, blijkt in de praktijk weinig concreet bewijs te bestaan. De waarde van een iconisch station is dus onzeker. Bovendien worden mislukte iconen minder vaak geëvalueerd, wat dit beeld verder vertekent.



Foto: Rotterdam Centraal

Het spoor vormt soms een barrière tussen 2 stadsdelen, en de inrichting van een station kan bijdragen om deze barrièrewerking voor bezoekers en passanten te verminderen. *Barrièrewerking* kan leiden tot extra moeite voor mensen om plekken te bereiken, en tot indirecte effecten doordat mensen hun reis- of bezoekgedrag aanpassen. Dit kan uiteindelijk leiden tot bijvoorbeeld minder sociale cohesie in wijken of minder omzet in winkels. Ook hier geldt: de mechanismen zijn goed omschreven, maar het concrete bewijs voor effecten is schaars.

Het creëren van *werkgelegenheid* is ook een mogelijke uitkomst van het vlieg wiel. Bij Nederlandse stations is het aantal banen in de directe omgeving van stations in de afgelopen twintig jaar hard gestegen. Die stijging hangt echter ook samen met andere factoren dan stationskwaliteit, zoals het aanbod van treinverbindingen. Daarnaast betekent een eventuele toename van werkgelegenheid door verbeteringen in stationskwaliteit niet altijd netto welvaartswinst: op landelijk niveau is vaak sprake van een verhuizing van werkgevers, niet van groei.

Leefbaarheidseffecten

Ook voor bezoekers en passanten is *sociale veiligheid* op en rond stations van belang. Functiemenging in de directe omgeving kan daaraan bijdragen. Monofunctionele stationsgebieden, met bijvoorbeeld alleen kantoren, zijn doordeweeks en overdag levendig, maar daarbuiten verlaten. Dat kan leiden tot een gebrek aan sociale controle. In sommige gevallen hebben verbeteringen van stations zelf ook daadwerkelijk geleid tot minder sociale veiligheidsincidenten in de directe omgeving. Net zoals bij werkgelegenheid kan er echter sprake zijn van een verplaatsingseffect en niet zozeer van een netto-afname.

Tenslotte kan de verbouwing of renovatie van een station leiden tot *tijdelijke overlast*, zoals geluidshinder of omleidingen van wegen en paden. Dit haakt dus aan op meerdere lagen uit de klantwenspiramide, zoals snelheid, gemak en comfort. Het effect van deze tijdelijke overlast is in sommige gevallen waarneembaar, bijvoorbeeld in een (tijdelijke) daling van huizenprijzen in het omliggende gebied.



Foto: Werkzaamheden op station Ede-Wageningen

Overkoepelend

Er zijn relatief weinig studies die ruimtelijk-economische of leefbaarheidseffecten van verbeteringen in stationskwaliteit bekijken. Bovendien kennen de beschikbare studies hun methodologische beperkingen. Zo bekijken ze vaak maar één of enkele casussen, die soms ook nog eens geselecteerd worden als best-practice. Daarnaast is de beschikbaarheid van data voor en na verbeteringen in kwaliteit geen garantie.

Effecten blijken sterk afhankelijk van de lokale context; een bepaalde verbetering in het ene station zal niet noodzakelijk hetzelfde effect hebben als dezelfde verbetering in het andere station. Dat pleit voor instrumenten als planobjectivering, waarin de focus verschuift van achteraf kwantificeren van effecten, naar het vooraf creëren van de juiste randvoorwaarden om doelstellingen van stationsrenovaties te behalen.



5 Beleidsaangrijpingspunten

Stationskwaliteit is een gedeelde verantwoordelijkheid van meerdere partijen (ProRail, NS Stations, vervoerders, gemeenten en ministeries). Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) heeft haar visie op stations vastgelegd in de Stationsagenda, die de gewenste sturing en financiering rondom stations beschrijft. Daarin vervult IenW 4 rollen: kaderstellend (wettelijke kaders en concessies), faciliterend (partijen bij elkaar brengen, convenanten en subsidies), financierend (investeringen in stationsinfrastructuur via het MIRT) en communicerend (het uitdragen van de visie en monitoren van de voortgang).

Beperkte sturingsmogelijkheden voor IenW

Met uitzondering van grotere investeringen in bijvoorbeeld MIRT-projecten, zijn de (extra) sturingsmogelijkheden voor IenW op stationskwaliteit zijn beperkt indirect. Ze liggen vooral in de faciliterende sfeer. Dit houdt in dat IenW partijen bij elkaar brengt, goede voorbeelden en opgebouwde ervaringen deelt en waar nodig stimulerende instrumenten inzet om gewenste ontwikkelingen te bevorderen.

Sturing op stationskwaliteit via maatregelen is, zo blijkt uit dit onderzoek, met veel onzekerheid omgeven. Effecten zijn sterk afhankelijk van de specifieke interventie en de lokale context, waardoor algemene kengetallen lastig te geven zijn. Ook kan de causaliteit andersom lopen: groeiende reizigersstromen – bijvoorbeeld door vastgoedontwikkeling of meer werkgelegenheid rond stations – kunnen juist de aanleiding zijn voor investeringen in stationskwaliteit. Deze wisselwerking vraagt om vroegtijdige afstemming tussen ruimtelijke plannen en stationsinvesteringen.

Ook beperkte invloed op reizigersgroei

Een stijgend reizigersoordeel valt niet per se samen met reizigersgroei. Als een treinreizigersgroei en/of een overstap van auto naar trein gewenst zijn, is het goed om te beseffen dat verbeteringen in stationskwaliteit maar een beperkte bijdrage hieraan kunnen leveren. Dit besef kan voorkomen dat te veel verwacht wordt van stationskwaliteit in termen van reizigersgroei, en wijst er juist op dat de waarde van stationskwaliteit vooral ligt in reiservaring, aantrekkelijkheid van de stationsomgeving en behoud van reizigers.

Stationskwaliteit op peil houden is dus wel waardevol. Dit vraagt overigens ook om stations die meebewegen met de tijd om te blijven aansluiten op de veranderende verwachtingen van reizigers.

Aandacht voor kleine stations

Halte- en basisstations (met minder dan 10.000 in- en uitstappers per dag) vormen samen het grootste deel van de Nederlandse stations. Omdat SBM-scores gewogen worden naar reizigersaantallen, drukken de hoge scores van grote stations zwaarder op het gemiddelde, waardoor een achterblijvende situatie op kleinere stations verhuld kan blijven. Daar volstaat stationskwaliteit op peil houden waarschijnlijk niet altijd: investeren in de basiskwaliteit van specifieke kleine stations verdient daarom aandacht, bijvoorbeeld via gerichte Programma's van Eisen of vrij besteedbare subsidies voor laag-scorende stations.

Kennis en data

Een aandachtspunt voor alle betrokken partijen is dat er relatief weinig openbaar bekend is over investeringen in stationskwaliteit en de effecten daarvan. Tegelijkertijd laat dit onderzoek zien dat dergelijke effecten inherent moeilijk vast te stellen zijn. Dat neemt niet weg dat evaluatie, met name bij grote investeringen, relevant blijft: ook een kwalitatieve beoordeling kan inzicht geven in de mate waarin investeringen hebben bijgedragen aan het behalen van publieke doelen.

Daarnaast biedt de Stationsbelevingsmonitor nuttige inzichten, maar kent ook beperkingen: de monitor bevraagt alleen reizigers (niet bezoekers, passanten of andere niet-reizigers) en is gevoelig voor oververtegenwoordiging van frequente reizigers. Voor kleine doelgroepen met specifieke behoeften kunnen knelpunten daardoor wegvallen in het gemiddelde beeld.



Foto: Station Holten

Verantwoording

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) maakt analyses van mobiliteit die doorwerken in het beleid. Als zelfstandig instituut binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) maakt het KiM strategische verkenningen en beleidsanalyses. De inhoud van de publicaties van het KiM behoeft niet het standpunt van de minister en de staatssecretaris van IenW weer te geven.

Werkwijze

Deze studie is gebaseerd op een literatuuronderzoek. Zowel wetenschappelijke als grijze literatuur werden geraadpleegd. Die tweede zijn bijvoorbeeld onderzoeken of documenten (in opdracht) van Nederlandse en internationale overheden, vervoerders en beheerders van stations of infrastructuur. De conceptbevindingen zijn getoetst met experts in het veld. Tenslotte is een beschrijvende analyse opgenomen van data uit de Stationsbelevingsmonitor.

Achtergrondrapport

Voor meer informatie over de methode en resultaten verwijzen wij naar het achtergrondrapport, dat via de website www.kimnet.nl te downloaden is.

Colofon

Dit is een uitgave van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

www.kimnet.nl

info@kimnet.nl

070 456 1965

Bezuidenhoutseweg 20 | 2594 AV Den Haag

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag

September 2026

Auteurs: Thijs den Hartog en Anne Durand

Link naar de publicatie: <https://doi.org/10.82230/KiM.ER2502>

ISBN/EAN: 978-90-8902-340-7

Publicatienummer: KiM-26-A010

Delen uit deze publicatie mogen worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding:

Den Hartog, T.W. & Durand, A.L.M. (2026), *Meer dan een perron. Effecten van verbeteringen in de kwaliteit van treinstations op gebruikers en de omgeving*. Brochure.

Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM).