



Gastvrije stations

Eerste resultaten van een enquête onder Rover-leden

Mei 2016



Inleiding

Rover wilde wel eens kijken of het mogelijk was om een stationstest te doen, à la de oliebollentest, de haringtest en de ziekenhuistest van bekende landelijke kranten. Zou er een station uitkomen dat 'als beste getest door leden van Rover' zou kunnen worden bestempeld? We besloten de proef op de som te nemen. Er was echter niet veel tijd, omdat de ALV aanstaande was waar we de resultaten en de prijzen wilden uitreiken.

We hebben daarom gekozen voor een vrij eenvoudige enquête. Welke (vooraf bepaalde) grote stations worden als Gastvrij ervaren door leden? En welke komt dan op nummer 2 en 3? We vroegen de leden ook naar hun motivatie voor die keus. Vervolgens wilden we weten welke kleine stations (in de buurt van de eigen woonplaats en elders) het hoogst scoorden en wat de redenen daarvoor waren. Tot slot vroegen we aan de leden om een station te noemen dat ze als bijzonder onaangenaam ervaren, wat de redenen daarvoor waren en welke mogelijkheden voor verbetering zij zagen.

Respons en resultaten

In april 2016 vroegen we leden van Rover met een (bij ons bekend) e-mailadres om deel te nemen aan de enquête over Gastvrije stations. In totaal ging de uitnodiging naar 2691 leden. Daarvan vulden 494 leden de enquête in, een respons dus van 18% . Een mooie score! Ook bestond de mogelijkheid om de enquête in te vullen via een link op de website van Rover, daarvan maakten 35 mensen gebruik. Zo'n 30 leden vulden de enquête niet in maar stuurden ons een separate mail waarin ze hun verhaal deden.

Het resultaat is een schat aan informatie waar we nog lang mee vooruit kunnen. Het laat zien wat reizigers wel of niet belangrijk vinden als ze op grote, middelgrote of kleine stations aankomen, even verblijven en weer vertrekken. De vraag welke stations als zeer onaangenaam worden ervaren, levert ook de nodige informatie op: waar moeten NS, ProRail, andere eigenaren van stations, overige vervoerders en gemeenten echt aan de bak om het voor reizigers aangenamer te maken? En welke ideeën hebben reizigers daar zelf over? Wat kunnen we leren van stations die het goed doen bij reizigers?

We zullen ons best doen om alle relevante opmerkingen die de leden hebben gemaakt door te spelen aan de afdelingen en Rocovs – die deze informatie kunnen gebruiken in overleggen met vervoerders en overheden. Het kan ook een bron van inspiratie zijn voor de regionale OV en spoortafels, waar stations ook onderwerp van gesprek zijn.

We hopen in ieder geval dat dit onderzoek een stimulans zal zijn om met een frisse blik de stations van Nederland te bekijken. Verbeteringen hoeven niet altijd groots en meeslepend te zijn – soms zit gastvrijheid in een heel klein hoekje....

Grote stations

We hebben ervoor gekozen om zelf een lijst samen te stellen van grote stations waaruit men kon kiezen: welk station komt op 1 te staan als gastvrij station, en welk station verdient een 2^e of 3^e plek? De lijst bestond uit in ieder geval één en zo mogelijk twee of drie stations per provincie: het station in de hoofdstad plus een tweede of derde (knooppunt)station.

Overigens zijn dit niet allemaal grote stations als je kijkt naar het aantal in- en uitstappers. Maar gezien hun aard (gelegen in de hoofdstad of een belangrijk knooppunt in de regio) vonden we toch dat sommige stations op dit lijstje hoorden te staan.¹

Dat leverde het volgende lijstje van 24 stations op waaruit men kon kiezen:

provincie	stations	stations	stations
<i>Friesland</i>	Leeuwarden	Heerenveen	
<i>Groningen</i>	Groningen		
<i>Drenthe</i>	Assen		
<i>Overijssel</i>	Zwolle	Enschede	
<i>Flevoland</i>	Lelystad	Almere	
<i>Gelderland</i>	Arnhem	Nijmegen	
<i>Utrecht</i>	Utrecht	Amersfoort	
<i>Limburg</i>	Maastricht	Venlo	
<i>Brabant</i>	Den Bosch	Breda	Eindhoven
<i>Zeeland</i>	Middelburg		
<i>Zuid-Holland</i>	Den Haag	Rotterdam	Leiden
<i>Noord-Holland</i>	Haarlem	Amsterdam	Schiphol

De resultaten geven een redelijk duidelijk signaal af:

- De top 5 wordt bezet door recentelijk verbouwde of nog in ombouw zijnde grote stations: Amsterdam, Arnhem, Den Haag, Rotterdam en Utrecht.
- De volgende 5 (daarmee behorend tot de top 10) zijn een mengeling van stations die al eerder verbouwd zijn of juist behoren tot monumentale stations waar mensen met enige nostalgie over spreken: Amersfoort, Den Bosch, Groningen, Haarlem en Leiden.
- Opvallend zijn de stations die in de middenmoot vallen: 6 stations die gezien hun status als hoofdstad-station of belangrijk knooppuntstation beter zouden moeten scoren: Eindhoven, Leeuwarden, Maastricht, Nijmegen, Schiphol en Zwolle.
- Het lijstje van laagst gewaardeerde stations (8 stuks) wordt vreemd genoeg aangevoerd door een recentelijk verbouwd station: Breda. Deze stijl spreekt reizigers

¹ Dat leverde wel wat kritiek op, omdat sommige respondenten hun favoriete grote station er niet tussen zagen staan. Een aantal respondenten losten dat op door in een separate mail hun station aan te prijzen, anderen kozen ervoor om bij vraag 13 ('noem een klein treinstation bij u in de buurt dat u als gastvrij ervaart') dan maar dat grote station te noemen. Reden voor ons om ook een prijs voor de categorie 'Middelgroot station' in te stellen.

blijkbaar niet aan.² Het station dat helemaal niemand kan bekoren is station Lelystad.³ De overige stations in deze lijst: Almere, Assen, Enschede, Heerenveen, Middelburg en Venlo.

Opmerkingen over favoriete grote stations

Grote noemer in alle opmerkingen: ruim, licht, overzichtelijk, genoeg te doen en te zien, mogelijkheid om te eten en te drinken, schoon, prettige drukte, personeel aanwezig om iets aan te vragen. Voor nu beperken we ons even tot de top 3.

Amsterdam

- De aanwezige voorzieningen zoals winkels, toiletten, de medewerkers die informatie kunnen verschaffen aan de reiziger.
- Drukke, open karakter station, meteen loop naar buiten en verbinding stad!
- Mooi opgeknapt en fijne lichte indruk
- Omdat de toegangspoortjes open zijn, het altijd gezellig druk is en veel horeca en schoon.
- de aankleding in de diverse nieuwe "winkelstraten" is echt mooi en wat kunstzinnig, mensen worden er vriendelijker van lijkt 't! de piano in de hoofdhal doet het ook goed, geeft ontspanning.
- mooie hal, piano, inlichtingenbalie, veel mensen maar niet te veel, stationsplein en centrale hal vormen een geheel, nieuwe achterkant station biedt veilige oversteek naar pont.
- Veel goede voorzieningen; station zie je nog steeds mooier en beter worden bij elke nieuwe fase in de werkzaamheden; prettige sfeer in de centrale hal door de piano (waarop bijna altijd iemand aan het spelen is en meestal niet slecht); heldere nieuwe hal aan de IJzijde met veilig en overzichtelijk busstation.
- Er wordt redelijk goed schoongemaakt en er is voldoende toezicht. En de poortjes zijn nog steeds niet dicht; op stations met gesloten poortjes voel ik mij niet welkom.

² Opmerkingen van reizigers die station Breda als onaangenaam bestempelden: "Vervelend licht, geen zonlicht. Een betonnen bak. Veel te groot, onoverzichtelijk." "Nieuw station maar oersaai. Bijna geen winkels. Het voelt verlaten, afgelegen en onveilig aan. Ook naar buiten toe is het een dode, saaie, onveilige boel. Veel uithoekjes waar je je verloren en onveilig voelt." "Welke idioot heeft toestemming gegeven om dit gedrocht te bouwen? Vol met enge hoeken en gaten, roltrap aan de verkeerde kant, slechts 1 toegang naar de perrons, je kan niet eens koffie halen als je 20 minuten moet wachten. Ook zijn de wachtkamers op de perrons verdwenen." "Donkere gangen, oogt niet als een station maar als een winkelcentrum. Je verdwaalt makkelijk, uitgang is moeilijk te vinden, evenals de toegang naar de bussen. Onbegrijpelijke poortjes. Hoge, steile trappen!"

³ Opmerkingen van reizigers die station Lelystad als onaangenaam bestempelden: "Werkelijk verschrikkelijk: gesloten poortjes, lelijke stad en akelige mensen. Het station op zich is wel nieuw en mooi maar de sfeer niet." "Winderig, slechte verlichting. Kans op criminaliteit." "Weinig sfeervol." Een reiziger gaf aan het station met opzet te mijden en liever om te reizen.

Rotterdam

- Heel mooi station, heerlijk licht, ook de ondergrondse ruimten. 's Avonds laat ook plezierig, voelt veilig, licht, er zijn nog zaken open, er zijn altijd nog voldoende mensen.
- Mogelijkheid om ook zonder door de poortjes te gaan, warm en beschermt te kunnen wachten op het OV. En er staan banken en prullebakken. Die mis je op sommige stations gewoon!
- De ruimte, de stationshuiskamer, het behulpzame personeel.
- Ondanks de grootte van het station een heldere routing, zitplaatsen op perrons en in de hal, voldoende doorgang naar de hal en de prachtige vormgeving met een fraaie entree naar de stad. Voldoende divers aanbod aan eten en drinken.
- Prachtig ruim station (vooral ook de centrale hal) mooie 'wachtkamer' boven met goed assortiment. Vriendelijke ontvangst bij infobalie in de hal (VVV). En het plein ervoor wordt steeds mooier!
- De architecturale schoonheid ervan + dat je heel snel begrijpt hoe het in elkaar steekt + wat echt typisch is voor Rotterdam: dat ze ook zoveel aandacht schenken aan de afwerking van de openbare ruimte direct om het bouwwerk heen.
- Ruime opzet van de stationshal. Prachtig station. Aanwezigheid van poortjes. Leuke winkels en horecavoorzieningen.

Utrecht

- Altijd genoeg personeel aanwezig. Groot gevoel van veiligheid en veel winkels en eetgelegenheden.
- Goed winkel aanbod. Positieve 'vibe' door het langzaam gereedkomen van nieuw ruim station. Wakkert reiszin aan :-)
- Overzichtelijk, licht.
- Gezellig met de nieuwe indeling.
- Ondanks verbouwing overzichtelijk. Er is altijd wat te doen. Zitten kan overal. Er is een toilet.
- Ondanks de verbouwing is het al een fijn station. Genoeg medewerkers van NS om iets te vragen. Voldoende aanbod van winkeltjes en horeca. En gezellige pianomuziek.
- Voldoende gelegenheid tot zitten binnen (openbaar, niet in horeca), korte- en langere verblijfshoreca, ruim en licht opgezet.
- Er zijn nog geen poortjes. Helaas gaat dat wel veranderen, dus Utrecht CS is straks niet meer gastvrij.
- Het heerlijke vrije gevoel van een modern en goed ontworpen Centrale Hal. Genoeg afleiding (winkels) indien er wat langer gewacht moet worden op de volgende trein.

Opvallend is dat Amsterdam en Utrecht ook een paar keer genoemd worden bij de vraag naar onaangename stations. Blijkbaar vallen deze stations niet bij iedereen in de smaak. Station Utrecht staat zelfs in de top 5 van door reizigers aangedragen onaangename stations. (Maar het aantal positieve geluiden is veel hoger uiteraard.)

Zeer onoverzichtelijk en weinig of onduidelijke informatie, zoals: 'Centrum', welke uitgang is dat? Perrons die vaak verscholen liggen, onduidelijk waar de roltrappen en liften zich bevinden. Het lijkt wel nooit gereed te komen. Alle karakteristieke elementen worden gesloopt. (Utrecht)

Massaal, onoverzichtelijk, druk. In Amsterdam is de onderdoorgang erg laag, dat draagt bij aan het volle gevoel + de perrons zijn veel te smal voor alle mensen. Door alle losse tunnels is het krap en onoverzichtelijk. Druk benauwd, lage gangen e veel te veel winkels. Vervoer en reizigers zijn niet het belangrijkste meer. (Amsterdam)

Over station Rotterdam kwam maar een negatieve opmerking binnen, namelijk dat de toiletten pas na 7.00 uur open zijn. Een andere opvallendheid: de reizigers die station Rotterdam nomineerden, ervaren de poortjes blijkbaar niet als vervelend. Terwijl zowel bij Utrecht en Amsterdam als positief punt genoemd wordt dat 'hier de poortjes nog niet dicht zijn.'

Bij de 3 vragen over grote stations (welk station vindt u op 1, 2 of 3 staan?) scoorde Rotterdam steeds hoog. **Daarmee is station Rotterdam de terechte winnaar in de categorie 'meest gastvrije grote station 2016'. Amsterdam en Utrecht volgen op grote afstand, maar krijgen wel een eervolle vermelding als 2^e en 3^e in deze categorie.**

Hieronder de totale einduitslag in tabelvorm.

station	Score vraag 1	Score vraag 5	Score vraag 9	totaal	ranking	waardering
Rotterdam	26	20	10	56	1	top 5
Amsterdam	12	9	8	29	2	top 5
Utrecht	8	8	12	28	3	top 5
Arnhem	8	7	7	22	4	top 5
Den Haag	4	9	7	20	5	top 5
Groningen	7	6	6	19	6	top 10
Den Bosch	4	7	8	19	7	top 10
Leiden	6	6	6	18	8	top 10
Haarlem	4	8	6	18	9	top 10
Amersfoort	3	5	7	15	10	top 10
Zwolle	2	4	4	10	11	middenmoot
Schiphol	2	3	5	10	12	middenmoot
Nijmegen	4	2	3	9	13	middenmoot
Maastricht	3	3	3	9	14	middenmoot
Leeuwarden	2	4	1	7	15	middenmoot
Eindhoven	2	1	3	6	16	middenmoot
Breda	1	1	1	3	17	laag gewaardeerd
Almere	0	1	1	2	18	laag gewaardeerd
Heerenveen	1	0	0	1	19	laag gewaardeerd
Middelburg	0	1	0	1	20	laag gewaardeerd
Assen	0	0	1	1	21	laag gewaardeerd
Enschede	0	0	1	1	21	laag gewaardeerd
Venlo	0	0	1	1	21	laag gewaardeerd
Lelystad	0	0	0	0	24	laag gewaardeerd

De score betreft het percentage van de respondenten dat dit station noemde bij vraag 1 (meest gastvrije station), 5 (op een na meest gastvrije station) en 9 (op twee na meest gastvrije station). Bij een gelijk totaal is gekeken naar de hoogte van de score bij vraag 1 (of vraag 5) om de uiteindelijke 'ranking' te bepalen.

Middelgrote stations

Aan leden werd gevraagd welk klein station in de buurt zij als gastvrij ervaren en welk klein station elders zij dat predicaat zouden geven. 15% van de respondenten gaf aan dat zij er geen een konden of wilden noemen. De overige respondenten noemden 181 verschillende stations bij deze twee vragen. Bij bestudering van die lijst bleek dat er ook veel stations tussen zaten die niet bepaald klein waren. Zo ontstond als vanzelf een categorie Middelgrote stations, die het ook verdient om in de prijzen te vallen.

We beperken ons tot de top 3 met het vermelden van de gedetailleerde opmerkingen van reizigers bij hun nominatie. Hier geen hele duidelijke lijn in de nominaties, behalve dat de aanwezigheid van mensen en behulpzaam personeel, het feit dat je er droog en beschermt kunt zitten en eventueel iets kunt nuttigen, wel een rode draad is, ook bij deze stations. De aanwezigheid van poortjes (Delft) wordt als minpunt genoemd, de afwezigheid ervan (Ede-Wageningen) als positief punt. Het overstappen en in- en uitchecken bij verschillende vervoerders wordt als minpunt genoemd bij Zutphen.

Delft

- Moderne architectuur. Doordat het in tunnel ligt, droog wachten. Helaas wel gesloten poortjes. Na jaren van bouwellende nu een prachtig ontworpen net station met een welkome uitstraling: mooie hal, modern, ruim. Doorkijk van boven naar beneden. Kleuren en materiaalkeuze smaakvol, prettige atmosfeer - o.a. door de piano waarop vaak gespeeld wordt.
- Op Delft voel ik mij zeer welkom. Licht en overzichtelijk en altijd wel reuring. Vanaf het perron onder de grond heb je nog contact met de bovenwereld. Makkelijke toegang tot de stad en de enorme fietsenstalling is direct vanuit het spoor bereikbaar. Eindelijk roltrappen en lift naar perron.
- Erg mooi design waar rekening is gehouden met de reiziger. Het is er licht; er zijn winkels & horeca; goed overzicht. Het is er schoon & netjes. Er zijn banken. Jammer dat er 's avonds geen personeel is.

Ede-Wageningen

- Ik onderbreek graag m'n reis voor het "Döner Kebab" zaakje op perron 2/3. Er is een broodjeszaak beneden en een restauratie boven. Genoeg mogelijkheid voor koffie dus!
- Er is een gastvrije zitgelegenheid waar je ook iets kunt eten/drinken. Snacktentjes, lang geopende verwarmde ruimte. Bovendien een ticketoffice waar echte mensen zitten. Het personeel op het station is vriendelijk en behulpzaam.
- Hoge frequentie van treinen, alles gemakkelijk te vinden: bussen, kiosk etc. Goede aansluitingen overig OV. Drukte, goed verlichte gang, bussen dichtbij, duidelijk.
- Er is een lift, er zijn veel plekken om te zitten, overdekt en in de open lucht. Makkelijk toegankelijk, zonder poortjes. Restauratie op het perron.
- Er is een fietsenstalling met heel aangenaam personeel waar ik ook mijn elektrische driewieler kan stallen. Goede fietsenverhuur.

Als minpuntje van dit station wordt de onderdoorgang genoemd die 's avonds als onprettig wordt ervaren.

Zutphen

- Altijd erg goed schoonhouden. Geen zwerfvuil, ook niet in uithoeken.

- De hele lichte hal met grote ramen, met zicht op de stad. Je kunt er alle kanten op. Het ligt dicht bij de binnenstad en ook hoog, zodat je een vrij gevoel krijgt als je op perron staat.
- Koffie en een broodje verkrijgbaar. Prachtige koffie-/lunchgelegenheid achter 't station.
- Ontspannen sfeer, 'reuring': winkeltjes, restaurants, mensen. Dat voelt veilig en welkom...
- Het is een station met mogelijkheden, zoals overstappen, het ziet er schoon en verzorgd uit en het ligt kort bij de "stad". Duidelijk, overzichtelijk en schoon dus.
- Mooi, veel overstappende reizigers en elk half uur druk.

Als minpuntje worden de smalle trappen genoemd en dat je bij een overstap in en uit kunt checken bij 3 verschillende vervoerders: "dus file bij overstap".

Ook hier springt er één station duidelijk uit – wederom een recentelijk verbouwd station. Met deze score is Delft terecht de winnaar in de categorie Middelgroot station, met Zutphen en Ede-Wageningen op enige afstand op de 2^e en 3^e plek. Amsterdam Amstel valt net buiten de prijzen.

Station	aantal keren genoemd	percentage
Delft	26	3,9%
Zutphen	13	2,0%
Ede-Wageningen	12	1,8%
Amsterdam Amstel	11	1,7%
Deventer	9	1,4%
Hoorn	9	1,4%

Om te bepalen wat een middelgroot station is zijn we uitgegaan van de indeling die ProRail hanteert, nl. meer dan 10.000 (plus) of meer dan 25.000 (mega) in-/uitstappers per dag.

Kleine stations

De meeste van de 181 verschillende stations die zijn genoemd bij de vragen 13 en 15 zijn inderdaad kleine stations. Het voert nu te ver om de hele lijst op te sommen. Maar de top 3, die in dit geval bestaat uit 5 stations, vertoont wel een duidelijke overeenkomst. Al deze stations hebben een gemene deler: er gebeurt iets op het station, er is vrijwel altijd iemand aanwezig, de cafés zorgen voor reuring en gezelligheid. Het zijn grotendeels stations met een recreatieve bestemming en je stapt vanuit de trein vrijwel meteen op het terras. Als dat geen warm welkom is?

Dalfsen

- Goede restaurantvoorziening. Mooi gebouw. Door de horeca; die maakt het gezellig. Netjes aangekleed, horeca, nog een oud stationsgebouwtje. Cafétje met eigen karakter langs het perron.
- Vanwege de beschutte "restauratie" in tegenstelling tot de grote stations waar je wel van alles kunt kopen aan eten en drank etc, maar waar je niet fatsoenlijk (beschut, verwarmd) kunt zitten. Alle stations langs de vechtdallijn hebben nog een stationsgebouwtje met horeca, waar je ook nog zaken kunt navragen.
- Landelijk karakter.

Deurne

- Het is gelijkvloers, open en er staan bomen op het stationsplein. Verder rijden er veel treinen en sta je niet alleen op het perron. Overzichtelijk, goed onderhouden.
- De aanpak, een fraaie omgeving. Leuke nieuwe initiatieven zoals watertappunt en aankleding omgeving. Fijn winkeltje, veel groen, schoon, overzichtelijk.
- Is mooi opgeknapt, veel groen en sociale activiteiten. Vernieuwing doet goed, verbinding, ruimte voor zitten, integreren en betrekken groen! (Mag nog meer)
- Een prettige ondernemer en de omgeving is ook heel prettig, leuk aangepakt.
- Je kunt nog binnen wachten en er is iets te consumeren. Leuk ingericht met een kleine snackbar.

Ommen

- Fijne restauratie, als je even moet wachten en een ijsje wilt of een kopje koffie wil drinken. Of naar het toilet moet. sympathieke horecagelegenheid, leuke inrichting, geen snackbar! Dit station heeft een eigen restauratie die ook in het weekeinde - de drukste dagen van de week! - open is.
- Overzichtelijk, duidelijke informatie, goede fietsenstalling, vrij veel horeca in en dichtbij het station, daardoor levendigheid.
- Ruime parkeerplaatsen voor auto's; de straatomgeving is vernieuwd (geen oude trottoirs, tegels; een bloemetjes bij de restauratie).
- Gezellig stationsgebouw. Verzorgde omgeving.

Overveen

- Gezellig restaurantje. Er zit horeca op het station, die meestal open is. Gezellig restaurant en een mooi terras en een grote Albert Heijn ernaast. En door de Hogeschool dichtbij waren er veel mensen op het perron.
- Kleinschalig, met mooi historisch gebouw dat dienst doet als restaurant. Lekker beschut tussen de bossen, dus je staat er niet zo op de tocht als bij veel andere kleine stations.
- Heel mooi stationnetje. Dorpse, landelijke en rustige uitstraling. Ligging in het groen. Op weg naar het strand.

Valkenburg

- Geen poortjes!
- Leuk gebouw. Er staan redelijk veel banken. Bussen vlakbij. Leuke omgeving. Je vindt makkelijk de weg naar het centrum. Ligt in de binnenstad.
- Historisch station, lekker ouderwets. Uniek station.
- Mooi gebouw met horeca (maar niet altijd open), genoeg overdekte wachtruimte, leuke omgeving.
- Omdat dit gewoon zo'n prachtig stationnetje is, met vriendelijke eigenaar van eet- en drinkgelegenheid en met een beetje geluk rijdt hier de stoomtrein naar Simpelveld langs. En met niet zo gehaaste reizigers, want ook wij reizigers moeten het voor elkaar gezellig maken.
- Bij kleine stations gaat de omgeving zwaarder tellen: knus, menselijke maat, aansluitende gebouwde omgeving, voorzieningen, voetgangersvriendelijk, groen.

Ook in deze categorie een duidelijke winnaar: station Valkenburg. Overveen staat op de 2^e plaats en maar liefst 3 stations delen de 3^e plek: Dalfsen, Deurne en Ommen. Hieronder de rangschikking van de stations die meer dan 1% van de stemmen kregen.

Station	aantal keren genoemd	percentage
Valkenburg	20	3,0%
Overveen	16	2,4%
Dalfsen	15	2,3%
Deurne	15	2,3%
Ommen	15	2,3%
Enkhuizen	12	1,8%
Driebergen-Zeist	10	1,5%
Houten	10	1,5%
Baarn	8	1,2%
Bilthoven	8	1,2%
Naarden-Bussum	8	1,2%
Schin op Geul	8	1,2%
Tiel	8	1,2%
Ermelo	7	1,1%
Meppel	7	1,1%

Kleine stations zijn stations met minder dan 10.000 (basis) of minder dan 1.000 in-/uitstappers per dag (halte).

Onaangename stations

In deze categorie werden in totaal 176 verschillende stations genoemd, van groot tot klein. Een deel van de respondenten gaf overigens aan dat ze geen enkel station als onaangenaam ervaren (17), anderen gaven juist weer aan dat ze bijna alle kleine stations (4), alle stations (2) of heel véél stations (2) als onaangenaam ervaren. 5 andere respondenten kozen ook niet voor een specifiek station, maar kozen voor een algemene opmerking:

- elk klein, smal stoptreinstations;
- elk onbemand station;
- elk onbemand, niet overdekt station met alleen standaard wachthokjes;
- elk station waar ik niet warm kan zitten en waar geen horeca is om iets te kunnen eten en drinken. Ik wil ook een nette wc op loopafstand zonder wachtenden voor me;
- elk station waarbij je moet zoeken waar je moet in- en uitchecken.

In deze categorie werden niet alleen kleine stations genoemd, maar ook grote en middel-grote stations, incl. stations die in die categorieën hoog scoorden of zelfs in de prijzen zijn gevallen, zoals Utrecht en Amsterdam. Hieronder een overzicht van de 'meest' genoemde stations (meer dan 1% van de stemmen).

Plek	Station	aantal keren genoemd	% van totaal
1	Rijswijk	11	2,7%
2	Amsterdam Muiderpoort	10	2,5%
2	Uitgeest	10	2,5%
4	Rotterdam Alexander	9	2,2%
5	Amsterdam Lelylaan	8	2,0%
5	Utrecht Centraal	8	2,0%
7	Amsterdam Sloterdijk	7	1,7%
7	Den Helder Zuid	7	1,7%
7	Geldermalsen	7	1,7%
7	Haarlem Spaarnwoude	7	1,7%
11	Amsterdam Centraal	5	1,2%
11	Beverwijk	5	1,2%
11	Breda	5	1,2%
11	Delft Zuid	5	1,2%
11	Lelystad Centrum	5	1,2%

We vroegen reizigers naar de reden waarom ze deze stations als onaangenaam ervaren en of ze ook verbetermogelijkheden zien. Enkele terugkerende overeenkomsten: somber, kil, verlaten, donker, unheimisch, tochtig, vuil, lange perrons, slecht onderhouden, weinig te beleven, geen voorzieningen, geen menselijk toezicht, geen goed overzicht waar je bent of waar je moet zijn.

We beperken ons voor nu tot de top 3, om meer gedetailleerd te laten zien wat reizigers zoal opmerkten en welke verbeteringen zij zien. Daar kunnen de betrokken stationsbeheerders en gemeenten hun voordeel mee doen.

Rijswijk

1. Donker, slecht verlicht, het stinkt er en het is er altijd koud. Gevoel van anonimiteit en onpersoonlijkheid, geen gevoel van verbinding en sociale controle. Unheimisch kil, claustrofobisch. Onaangename tunnel, geen voorzieningen, leeg.
2. Veel te lange perrons/loopafstanden. De weinige treinaanwijsborden zijn nauwelijks leesbaar. De trein stopt te ver van ingang Eisenhowerplein af, waardoor geregeld overstappen van/naar het lokale OV worden gemist.
3. Kaal en ongezellig, geen leuke winkels: 1 veel te dure lunchroom die al om 17:00 dicht gaat, plus een roti/snackbar waar nooit iemand komt, plus een lege winkel sinds enkele maanden.
4. Snap niet waarom daar aparte glazen wachthokken zijn gebouwd op de perrons, die altijd vies/rommelig zijn en niet uitnodigen om er te wachten. Ook is de roltrap vaak kapot (spookant Plaspoelpolder voor spoor naar trein naar Den Haag).
5. Het is er erg verlaten en ongezellig – ook de directe omgeving.

Oplossingen

1. Perrons inkorten, kiosk en wachtkamer op de perrons plaatsen. Voorzieningen met mensen!
2. Aankleding: meer (led) verlichting, plantenbakken op het perron. Warmere kleuren aanbrengen en doe wat aan de tocht!
3. Die afschuwelijke oranje kappen slopen. Meer punten aanbrengen waarop daglicht op het perron kan komen. Ook de bovengrondse delen zijn te donker en worden te veel gebruikt door skateboarders als overdekte baan.

Amsterdam Muiderpoort

1. Tochtgat, altijd weinig mensen, vuil, weinig zitgelegenheid, een oud zootje. Je komt uit in een tunnel waar mensen rondhangen. Veel eng volk, in de winter en 's avonds op de perrons unheimisch gevoel.
2. Stil en verlaten. Zeer tochtige perrons. Donker, veel verscholen plekken, onduidelijke inrichting. Als ik daar uit kom, snap ik nooit waar ik ben.
3. Onhandig station met ver uit elkaar liggende sporen. Ondanks alle verbeteringen nog steeds onprettig door de sombere onderdoorgangen en de smalle opgangen naar de perrons.
4. Het ziet er verlaten uit en de overstap tussen richting Diemen en richting Amstelstation is ongemakkelijk. Niet toegankelijk voor rolstoelers.

Oplossingen

1. Toezicht organiseren, evt. spoorwegpolitie inschakelen.
2. Een winkeltje openen, een mooi scherm met afleiding installeren, iets doen aan de tocht en iets verzinnen waardoor je het gevoel krijgt hier niet alleen te zijn.
3. Veel meer open maken, met veel licht. Meer zitbanken, beter beschutten, horeca. (Alle stations) rolstoeltoegankelijk maken.
4. Overwegen om weer een ingang te maken onder het spoorviaduct, zodat je als voetganger vanaf de straat het perron op kunt zonder een van de onderdoorgangen te hoeven gebruiken (situatie zoals ooit tijdens grote werkzaamheden aan het

station). Alternatief: die tunnels wat opknappen zodat er wat te kijken valt en het geheel een frisse indruk maakt.

5. Bij elke uitgang een plattegrond ophangen?

Uitgeest

1. Kaal, winderig, vliegtuigroute, geen winkeltje, nare tunnel. Guur en koud station waar niets te beleven valt.
2. Station ligt in de open ruimte, weinig beschutting. Weinig NS-staf aanwezig. Veel niet normale figuren die er rondlopen.
3. Te groot station voor de vier sporen. Ook de toegangshal is veel te groot voor een station van deze omvang.
4. Te grote afstanden tussen perrons, tussen ingangen. Lange perrons, met name perron 1, met een groot traliehek. Onduidelijk waar je moet zijn. Overstappen aan het eind van een zeer lang perron, vooral zeer onaangenaam als het donker is.

Oplossingen

1. Zorg voor een goede overkapping en dat ik niet te ver hoeft te lopen voordat ik een broodje of drinken kan halen. Zet er een schone wc neer. Zorg dat er iets te doen is behalve naar reclames staren, bijv. een horecagelegenheid.
2. Pleintje voor het station wat aankleden. Loopafstanden verminderen. Kiosk open houden. Het aanbrenge van meer zitplekken, wachtruimten bouwen.
3. Trein laten stoppen bij de ingang/trappen.
4. Perron breder maken, hek vervangen door een iets vriendelijker variant.
5. Poortjes sluiten en meer bewaking. Station is een schakelstation dus meer NS-personeel aanwezig.

Tot slot

Zoals gezegd in de Inleiding voelde een enkeling zich niet senang met het onderwerp ("ik vind geen enkel station in Nederland gastvrij", "ik vind dat helemaal niet belangrijk, als ik maar van A naar B kom") of had het idee dat de eigen boodschap over dit onderwerp niet goed uit de verf zou komen door het invullen van de enquête. Zij namen wel de moeite om ons daarover een mail te sturen en soms gaf dat ook weer een aardig inkijkje in hoe reizigers stations ervaren.

Hieronder een bloemlezing.

"NS is meer bezig met de commerciële kant van stations dan de informatiekant, terwijl dat laatste toch de hoogste prioriteit op een station zou moeten zijn, ook als kruispunt van openbaar vervoer en als startpunt voor een bezoek aan een stad. Toeristen lopen hier vaak verloren rond, ik schaam me plaatsvervangend voor ons gebrek aan klantvriendelijkheid, ik probeer er soms een te helpen maar weet ook weinig van reizen zonder een OV-chipkaart/ de mogelijkheden voor toeristen; duidelijke aanwijzingen voor routes naar hotels zou ook heel fijn zijn. Ik loop soms een eindje met iemand mee, maar dat is dweilen met de kraan open."

"Mijn belangrijkste grieven waardoor ik Nederlandse stations in het algemeen als ongastvrij ervaar:

- Je weet vaak niet hoe lang de trein is en waar de trein precies stopt, zodat je met een hele kluwen reizigers op een holletje naar de (dan overvolle) kop van de trein moet hollen.
- Het bestaan van rookzones
- Veel te weinig zitgelegenheid
- Poortjes
- Een armoedige uitstraling (uitzonderingen daargelaten): goedkope, grijze materialen, guur, onbeschermt"

"Gratis wachtruimtes en gratis WC's dat is belangrijk. De rest is welkome luxe."

"Wat mij betreft hoeft er absoluut geen muziek, leidt alleen maar af van alle lawaai dat er toch al is. En verder ben ik op een station blij met zoveel mogelijk voelbare looplijnen - ik heb een visuele handicap - en plekken waar je bij een mens in plaats van een computer informatie kunt opvragen."

"Graag zou ik meedoen aan de enquête, ware het niet dat ik geen enkel NS-station gastvrij vind. Daar waar aan de stations gebouwd/verbouwd wordt, lijkt de reiziger het sluitstuk van de architectonische ontwerpen. Met de continue aanpassing van de infrastructuur en dus de daarmee gepaard gaande kosten, zal er weinig geld over zijn om bijvoorbeeld de verlichting op de stations en vooral perrons te verbeteren. Of de kleuren aan te passen, waardoor de atmosfeer zou kunnen worden verbeterd. En schoonmaken? Er valt genoeg rotzooi te ruimen om veel werkgelegenheid te bieden. NS-beveiligingspersoneel zie ik vooral bij elkaar kluiten en hangen, in plaats van actief rondes te doen."

“Wat ik belangrijk vind voor een station? Een prettige fietsroute naar het station, dat ik er goed mijn fiets kan parkeren, dat de doorloop van de fietsenstalling naar het station goed is. Verder een duidelijke logistiek: waar je kan inchecken, waar de trein vertrekt, waar aansluitend OV is, enz. Tot slot: een prettige sfeer in het station.”

“Wij reizen niet heel veel, maar toch wel 20-30 keer per jaar. Voor ons zijn stations typisch plaatsen waar we zo kort mogelijk zijn. Gastvrij wordt dan een relatief begrip. Wel ervaren we sommige stations als bijzonder ongestvrij: tochtige perrons zonder beschutting of meer dan enkele zitplaatsen; het ontbreken van roltrappen, waardoor de wachttijden bij liften aansluitingsproblemen geven.”

“Op welk station voelde u zich het meest welkom? Antwoord: geen enkel station. Niet dat ik me ongewenst voelde, zeker niet. Voor mij geldt: hoe minder stressoren, hoe beter.

Stressoren zijn:

- Muziek (Muzak uit luidsprekers), een piano kan echter positief werken
- Donker, een Hades-achtige omgeving
- Hangjongeren
- Zwerfvuil
- Gele vertrekstaten niet of nauwelijks te vinden
- Evenals klokken
- Slechte of onjuiste verwijzing naar busstation

Alles is tegenwoordig een beleving, een event. Een station heeft de functie in, uit of over te kunnen stappen. En het is fijn als je er wat kunt kopen. In de totale keten van deur tot deur heeft het gevoel van welkom zijn echter een ondergeschikte rol.”

“Misschien wilt u op een positieve manier stimuleren dat stations veilig zijn, met genoeg zitplaatsen, dat je er niet wegwaait, dat er genoeg personeel is en toiletten in de buurt waar je geen 50 cent voor hoeft te betalen, dat er geen overstaptijden van een kwartier zijn waarbij je met je tassen weer naar een ander perron moet zien te komen, dat er gratis fietsenstallingen zijn – niet die ondergrondse waar je met een pasje in kunt. Dit zijn voor mij – als Roverlid – enkele van de belangrijke punten, die ook een station al een gezellig gevoel zouden kunnen geven.”

