

Reiziger vertikt 't zijn mond te houden in de stiltecoupé

UTRECHT

MARCIA NIEUWENHUIS

De NS staakt een proef waarbij stiltecoupés met grotere letters worden aangegeven. Reizigers negeren die nog steeds en kakelen vrolijk door, blijkt uit nieuw onderzoek. De NS vindt nu dat reizigers elkaar maar moeten aanspreken op hun gedrag, maar die voelen daar niets voor.

In een reguliere stiltecoupé is maar liefst 92 procent van de reizigers zich bewust van het feit dat ze hun mond moeten houden. Dat blijkt uit nieuw onderzoek in opdracht van de Nederlandse Spoorwegen (NS). De stiltezones zijn te herkennen aan een witte strook op de ramen met een grote letter S in het midden en de woorden 'silence' en 'stilte' ernaast.

Omdat veel reizigers er in de stiltezones lustig op los bleven kletsen, begon de NS een proef met grotere en duidelijkere aanduidingen. Bij de ene variant staat op iedere hoofdsteun in grote letters 'Ssst', bij de andere een pictogram van een persoon die met zijn wijsvinger een stiltegebaar maakt.

De hoofdsteunen met de pictogrammen zorgen er wel voor dat de bekendheid naar 97 à 98 procent gaat, blijkt uit onderzoek uitgevoerd door Meet4research. „Maar het verschil met de huidige situatie is zo klein dat we er toch voor hebben gekozen om de proefopstellingen te verwijderen,” verklaart NS-woordvoerder Erik Kroeze. „Conducteurs spreken reizigers ook op hun gedrag aan. Maar wij constateren dat de beste manier om elkaar stil te krijgen, is dat medereizigers dat doen.”

Handhaver

Het voornemen om reizigers elkaar op hun gedrag te laten aanspreken, valt verkeerd bij

reizigersorganisaties. „Sociale controle helpt, maar het lijkt me geen goed idee als de reiziger zelf voor handhaver gaat spelen,” betoogt Rover-woordvoerder Sanne van Galen. Voorzitter van de Maatschappij Voor Beter OV Rikus Spithorst noemt dit idee zelfs 'regelrechte onzin'. „De conducteur zit in de eerste klas een sudoku op te lossen, terwijl ik als reiziger de orde in de trein moet handhaven. Als ik dat had gewild, was ik wel conducteur geworden.”

Driekwart van de bevraagde reizigers zegt dat stiltecoupés de treinreis aantrekkelijker maken. Vooral forensen en ouderen waarderen de rustige zones.

Reizigersorganisaties beamen dat veel reizigers 'echt waarde hechten aan de stiltecoupé'. Maar zij stellen ook dat veel mensen 'niet geneigd zijn om zich eraan te houden'. Probleem is volgens Van Galen dat vierzits- en loungebanken in de stiltecoupé 'uitnodigen tot kletsen', en dat in veel dubbeldekkers de zone boven is, 'waar kinderen graag zitten'.