dialogic

Onderzoek voor *onderbouwd* beleid.

TwynstraGudde



Onderzoek

Effectiviteit van het meldnummer van NS

Auteurs

Ir. Tommy van der Vorst

Marieke Blekemolen

Ir. Patrick Blankers

Mr. drs. Leon Ziengs CMC

Onderzoek

Effectiviteit van het meldnummer van NS

Auteurs

Ir. Tommy van der Vorst

Ir. Patrick Blankers

Marieke Blekemolen

Mr. drs. Leon Ziengs CMC

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Publicatienummer

2025.163-11015

Citeren als

Dialogic & TwynstraGudde: van der Vorst, T., Blankers, P., Blekemolen, M. & Ziengs, L. (2026). *Effectiviteit van het meldnummer van NS.* In opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Datum

24 februari 2026

Beeld omslag

NS Beeldbank

Inhoud

1 Inleiding 4

1.1 Aanleiding 4
1.2 Doelstelling van het onderzoek 5
1.3 Onderzoeksvragen 5
1.4 Analytisch kader 5
1.5 Onderzoeksmethode 9
1.6 Onderzoeksverantwoording 11

2 Opzet van het meldnummer 13

3 Feiten en cijfers meldnummer 17

3.1 Meldingen via het meldnummer 17
3.2 Bevindingen bezoek meldkamer van NS 20
3.3 Aanpak bij andere OV-bedrijven 23
3.4 Samenvatting 24

4 Perspectief van de reiziger 26

4.1 Bekendheid met meldnummer 26
4.2 Invloed meldnummer op gevoel van veiligheid 26
4.3 Wanneer gebruiken meldnummer 27
4.4 Ervaringen gebruik meldnummer 29
4.5 Beoordeling meldnummer door gebruikers 30
4.6 Opmerkingen en suggesties 31
4.7 Sociale media 32
4.8 Feedback via reizigersorganisaties 35

5 Conclusies en aanbevelingen 38

5.1 Beantwoording onderzoeksvragen 38
5.2 Aanbevelingen 40

Verwijzingen 43

Bijlage 1. Overzicht respondenten 44

Bijlage 2. Protocol meldkamer NS 45

1 Inleiding

In dit onderzoek beantwoorden we de vraag of het meldnummer van NS (06-13181318) bij overlast en onveilige situaties effectief werkt.

Leeswijzer

Dit inleidende hoofdstuk beschrijft de aanleiding van het onderzoek, de onderzoeksvragen, het analytisch kader voor het onderzoek, de onderzoeksmethode en een verantwoording. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de achtergrond van de invoering en het gebruik van het NS meldnummer. Hoofdstuk 3 beschrijft feiten en cijfers t.a.v. de meldingen en ook de bevindingen vanuit de meldkamer van NS. In hoofdstuk 4 staat het reizigersperspectief centraal, met resultaten van een reizigersonderzoek en feedback van reizigersorganisaties. Ook wordt een analyse van berichten over het NS meldnummer op sociale media gegeven. Tot slot volgt in hoofdstuk 5 de conclusie met antwoorden op de onderzoeksvragen en aanbevelingen voor de toekomst.

1.1 Aanleiding

NS heeft sinds 30 april 2020 een meldnummer (06-13181318) waar treinreizigers via een WhatsApp- of sms-bericht melding kunnen doen van een onveilig gevoel of overlast in NS-treinen. Reizigers staan in direct contact met de meldkamer van NS, die kan ingrijpen wanneer een situatie daarom vraagt of op een andere manier hulp kan bieden.

In het commissiedebat met de vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat heeft op 20 februari 2025 het Kamerlid Veltman aan de Staatssecretaris Openbaar Vervoer en Milieu gevraagd in hoeverre het NS-meldnummer effectief is, aangezien het Kamerlid van mening is dat er signalen zijn dat het mogelijk een schijnveiligheid biedt [1]. Aanleiding voor deze vraag zijn anekdotes van mensen die (onder andere via sociale media) hun ervaringen met het meldnummer hebben gedeeld en het signaal dat er ogenschijnlijk niet altijd (adequaat) actie wordt ondernomen naar aanleiding van meldingen. Dit omvat onder andere meldingen met betrekking tot intimidatie en agressie in de trein.

Naar aanleiding hiervan heeft de staatssecretaris toegezegd onafhankelijke steekproeven uit te voeren. NS voert ook zelf onderzoek uit naar het meldnummer. Met de onafhankelijke steekproeven streeft het ministerie van IenW ernaar een zo objectief mogelijk inzicht te verkrijgen in de meldingen en de afhandeling daarvan. Daarbij zullen meer locaties dan alleen NS-locaties betrokken worden, bijvoorbeeld ook bij reizigersorganisaties en via sociale media.

1.2 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is dat het ministerie van IenW objectief inzicht verkrijgt in het gebruik van het NS-meldnummer en de effectiviteit ervan. Dit moet eraan bijdragen dat IenW, in haar rol als concessieverlener aan NS, op basis van onderbouwde informatie en inzichten, in gesprek kan met NS over de effectiviteit van de inzet van NS op dit onderwerp, en over de mate waarin deze inzet bijdraagt aan de KPI's van de concessie. Daarnaast is het van belang dat IenW, vanuit haar stelselverantwoordelijkheid voor het openbaar vervoer, de opgedane inzichten kan delen met andere vervoerders, zodat ook zij hiervan kunnen leren, en er mogelijk hun aanpak van sociale onveiligheid mee kunnen verbeteren.

Dialogic heeft dit onderzoek in samenwerking met TwynstraGudde uitgevoerd in opdracht van IenW. Hierbij heeft TwynstraGudde een enquête onder de reizigers opgezet en de resultaten geanalyseerd. Dialogic heeft de overige onderdelen voor haar rekening genomen.

1.3 Onderzoeksvragen

Tegen deze achtergrond heeft de opdrachtgever de volgende hoofdonderzoeksvragen geformuleerd:

> ***Hoe wordt het NS-meldnummer gebruikt voor meldingen, en hoe effectief worden de meldingen afgehandeld?***

Deze hoofdonderzoeksvragen kunnen worden gekaderd in de navolgende deelcomponenten en factoren die medebepalend zullen zijn voor het beantwoorden van de hoofdvragen:

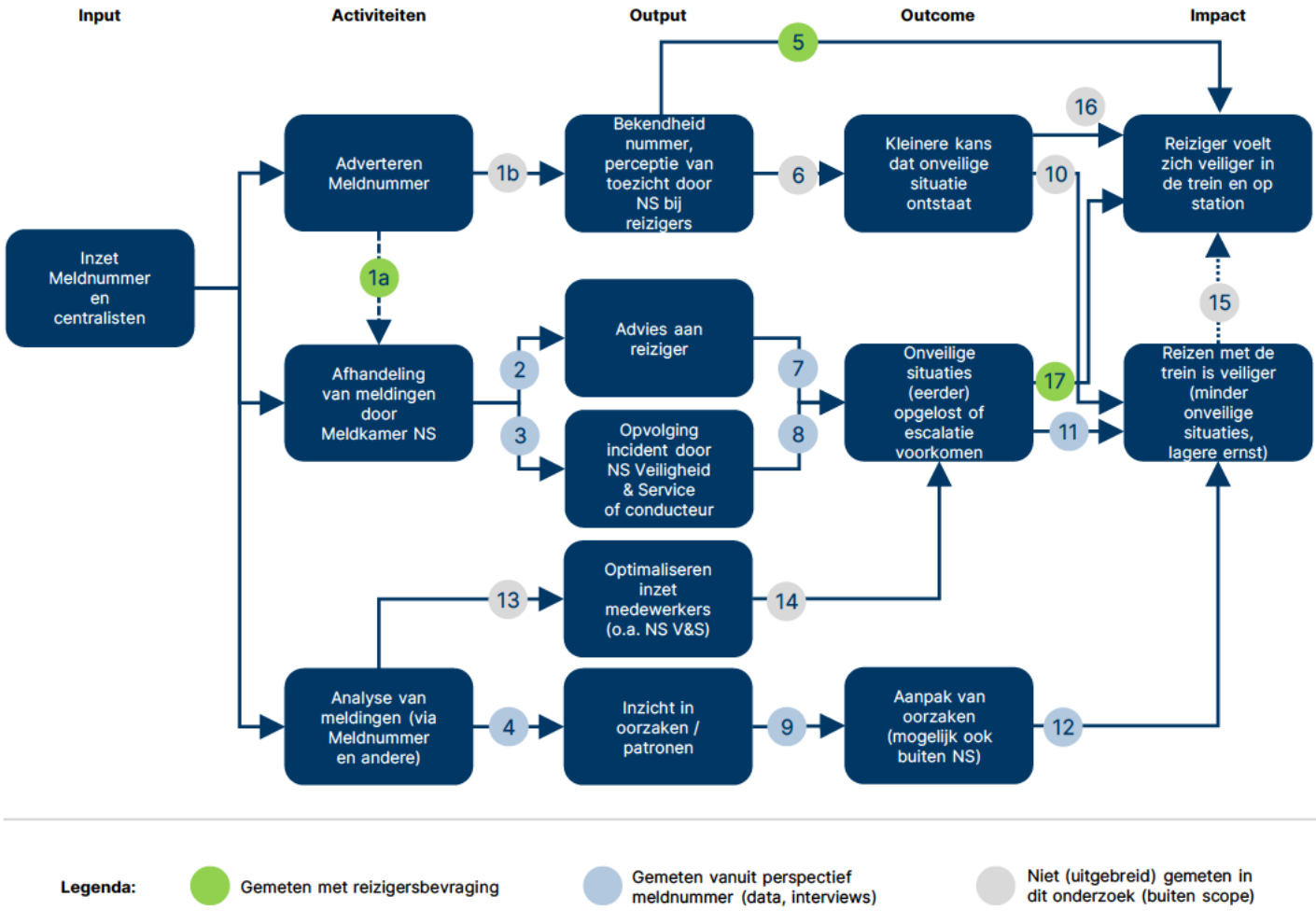
1. Wat zijn de overwegingen van NS en wat zijn de feiten en cijfers met betrekking tot het meldnummer?

2. Hoe effectief is het meldnummer van NS vanuit het perspectief van de reiziger?

3. Hoe kan de effectiviteit van het meldnummer van NS eventueel worden verbeterd?

1.4 Analytisch kader

In de onderzoeksvragen wordt verwezen naar de *effectiviteit* van het meldnummer van NS. Voordat daar antwoord op gegeven kan worden, is van belang te definiëren wát het gewenste effect, en in het verlengde, het te bereiken doel is. Dit kan inzichtelijk worden gemaakt met een *beleidstheorie*. Die beschrijft *"de gehanteerde motivering voor het beleid en de met het beleid beoogde doelen"*. [2] Onderstaande Figuur 1 toont een door de onderzoekers opgestelde beleidstheorie voor het meldnummer van NS.



Figuur 1 Beleidstheorie voor het meldnummer van NS

Het meldnummer is een initiatief van NS – er ligt daarom niet direct overheidsbeleid aan ten grondslag op basis waarvan de beleidstheorie kan worden gereconstrueerd. De in Figuur 1 getoonde beleidstheorie is daarom gebaseerd op de doelen zoals we die uit de gesprekken met NS en aangeleverde documentatie hebben gedestilleerd.[1]

Aan de linkerkant van de beleidstheorie hebben we de *input* samengevat als 'meldnummer' – het initiatief van NS om een dergelijk nummer aan te bieden. Om dit te realiseren wordt een aantal activiteiten uitgevoerd. Deze zijn in drie categorieën in te delen: (1) het (vooraf) *adverteren* van het meldnummer (bijvoorbeeld met stickers in treinen), (2) het (in het moment) afhandelen van meldingen die via het meldnummer binnenkomen, en (3) het (achteraf) analyseren en evalueren van meldingen. De beoogde *impact* is primair het oplossen c.q. voorkomen van escalatie van incidenten. Daarnaast is het

[1] Merk op dat hoewel de activiteiten en doelen in de figuur steeds even groot zijn weergegeven, dit niet per definitie betekent dat ze ook gelijkwaardig zijn. Het is bijvoorbeeld aannemelijk dat de daadwerkelijke veiligheid van een treinreis voor NS méér prioriteit heeft dan het veiligheids*gevoel* van reizigers. De onderlinge weging van de activiteiten (c.q. omvang van investeringen en personele inzet daarin) is voor dit onderzoek verder niet relevant.

verhogen van het veiligheids*gevoel* van reizigers een doel. Dit laatste zou kunnen worden bereikt door adequate respons bij incidenten, maar ook het feit dat het nummer *beschikbaar* is heeft hier wellicht op zichzelf een effect op.

Het begrip *effectiviteit* kan vervolgens op een aantal manieren worden ingevuld. Bij beleidsevaluatie spreken we van *doelbereik* (zijn bepaalde doelen gehaald?), *doeltreffendheid* (heeft het beleid positief bijgedragen aan het bereiken van de doelen?) en *doelmatigheid* (was de wijze waarop de doelen werden bereikt de meest efficiënte, of had het beter gekund?). In dit onderzoek staat met name de *doeltreffendheid* centraal: in hoeverre draagt het meldnummer bij aan het (uiteindelijk) bereiken van de gewenste impact?

Aan de hand van de beleidstheorie kan de doeltreffendheid systematisch worden geevalueerd. In dit onderzoek zijn de *input* en *activiteiten* gegeven. De vraag is nu per 'pijl' in de beleidstheorie of een oorzaak-gevolgrelatie kan worden aangetoond. In sommige gevallen is dit evident of goed te meten, in andere gevallen is dit lastiger.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de relaties die in dit onderzoek zijn onderzocht.

Tabel 1 Overzicht oorzaak-gevolgrelaties en de wijze waarop deze worden meegenomen in het onderzoek

Nr.	Vraag	Onderdeel
1a	Weten reizigers het meldnummer te vinden? (Kennen ze het, hebben ze dit in hun telefoon opgeslagen, weten ze dat je niet kunt bellen?)	Reizigersbevraging
5	Heeft het bestaan van het meldnummer een positieve invloed op het gevoel van sociale veiligheid?	Reizigersbevraging
17	Voelen personen die een melding hebben gedaan zich geholpen?	Reizigersbevraging
17	Worden situaties waarvoor een melding is gedaan volgens melders opgelost?	Reizigersbevraging
17	Zijn melders tevreden over het contact met het meldnummer?	Reizigersbevraging
2	Geeft de meldkamer van NS advies aan reizigers?	Bevraging meldkamer
3	In hoeverre worden (terechte) meldingen opgevolgd?	Bevraging meldkamer
4	In hoeverre worden uit data-analyses oorzaken/patronen opgehaald? Met welke frequentie vindt dit plaats?	Bevraging meldkamer

Nr.	Vraag	Onderdeel
7	Wordt met het door de meldkamer van NS gegeven advies aan melders onveilige situaties opgeheven of voorkomen dat deze escaleren?	Bevraging meldkamer
8	Leidt opvolging van de melding tot het opheffen van onveilige situaties of voorkomen van escalatie?	Bevraging meldkamer
9	Worden op basis van herkende patronen/oorzaken deze oorzaken daadwerkelijk aangepakt?	Bevraging meldkamer
11	Is het aantal incidenten in de trein lager of minder zwaar als gevolg van de opvolging van gemelde incidenten? (vs. een situatie waarin géén meldnummer bestaat)	Bevraging meldkamer
12	Leidt de aanpak op basis van data-analyse tot een reductie van het aantal incidenten?	Bevraging meldkamer

Niet alle relaties uit de beleidstheorie worden in dit onderzoek gemeten:

- De relatie tussen het adverteren van het nummer en de bekendheid van het nummer (1b) wordt niet gemeten. Voor het onderzoek meten we wel de bekendheid van het nummer bij de reiziger, maar niet de mate waarin dat komt door de advertenties. Dit is een pragmatische keuze, vanwege de beperkte omvang van de reizigersbevraging. Als de bekendheid een knelpunt blijkt, is verder onderzoek specifiek gericht op de communicatie nodig en mogelijk.
- We meten niet of bekendheid van het nummer bij reizigers leidt tot minder onveilige situaties (6) en of dit vervolgens leidt tot een hoger gevoel van veiligheid bij reizigers (16). Dit aspect is niet goed te meten, omdat daarvoor het gedrag van daders moet worden beschouwd. Daarnaast is het niet een van de primaire doelstellingen van het nummer (dat zich in eerste instantie richt op *reizigers,* c.q. de slachtofferkant). Dit valt daarom ook buiten de afbakening van dit onderzoek.
- We meten niet in hoeverre een reiziger zich veiliger voelt als gevolg van een verhoging van de veiligheid (verlaging van het aantal incidenten) (15). Als het al goed te meten is (en als de veiligheid al is verbeterd), is een verhoogd veiligheidsgevoel vervolgens lastig (onderbouwd) toe te schrijven aan het meldnummer.
- We meten niet in hoeverre analyses van data (van onder andere het meldnummer) bijdragen aan het eerder oplossen of voorkomen van onveilige situaties, door optimalisatie van inzet van medewerkers (13/14). De reden hiervoor is dat de data van het meldnummer wordt gecombineerd met andere gegevens,

waardoor niet meer (goed) te meten is wat de invloed van het meldnummer op zichzelf is.

1.5 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in twee perspectieven opgedeeld: dat vanuit het meldnummer, en dat vanuit de reiziger. In Tabel 1 en Figuur 1 is al aangegeven (met kleuren) welk perspectief op welk deel van de beleidstheorie betrekking heeft. We lichten de perspectieven hieronder nader toe.

1.5.1 Feiten en cijfers meldnummer

Dit is onderzocht middels (1) interviews met NS en een bezoek aan de meldkamer van NS, en (2) met interviews met derde partijen.

Interviews met NS en bezoek meldkamer

De onderzoekers hebben in het begin van het onderzoek nauw contact met NS, middels interviews. Het doel hiervan is om te begrijpen hoe het nummer is ontworpen (uitgangspunten, et cetera), en hoe het in de praktijk is uitgewerkt. Daarnaast vragen we naar verbeterprocessen rond het nummer en eerdere onderzoeken die zijn uitgevoerd. De gesprekken zijn ook bedoeld om afspraken te maken over de andere onderdelen (data-analyse).

De onderzoekers hebben ook de meldkamer van NS bezocht. In deze meldkamer worden de meldingen via het meldnummer afgehandeld. Doel van dit bezoek is om een beeld te krijgen bij de werkwijze. Daarnaast vond op dat moment ook een interview plaats met NS-medewerkers.

Interviews derde partijen

In het kader van het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met andere organisaties (binnen en buiten de OV-sector) die ervaring hebben met een meldnummer. Doel van deze gesprekken was om een beeld te krijgen van de keuzeruimte die bestaat bij het inrichten van een meldnummer (en zo inzicht te krijgen in keuzes die NS heeft gemaakt, maar anders gemaakt hadden kúnnen worden). De selectie van organisaties is voorafgaand aan het onderzoek gemaakt. Tijdens de interviews is gevraagd naar andere mogelijk relevante organisaties en contactpersonen (*snowball sampling*). Deze gesprekken waren over het algemeen relatief kort (30-45 minuten).

Voorafgaand aan alle interviews is steeds een interviewprotocol (vragenlijst) opgesteld. De gesprekken verliepen semigestructureerd – dat wil zeggen dat het gesprek een ‘vrij’ format had, waarbij wel alle onderdelen in het protocol werden behandeld (uitgevraagd als ze niet al vanzelf ter sprake kwamen). Er was voor respondenten daarbij dus ook nadrukkelijk ruimte om zelf zaken in te brengen die men relevant achtte.

Data-analyse NS

Allereerst zijn in het onderzoek basale statistieken over het meldnummer uitgevraagd bij NS (aantal meldingen per tijdsperiode, eventueel ingedeeld naar bestaande categoriseringen). NS heeft daarbij op eigen initiatief aanvullende gegevens gedeeld, waarvan een deel de bredere context (veiligheid & service) betreft. De onderzoekers hebben na een eerste analyse en de gesprekken aanvullende data opgevraagd.

1.5.2 Perspectief reiziger

Dit is onderzoek met (1) een bevraging van reizigers, en (2) een analyse van berichten op sociale media.

Reizigersbevraging

In het onderzoek is een enquête uitgezet onder het reizigerspanel van NS. Dit panel bestaat uit reizigers die zich hiervoor vrijwillig aanmelden.

De vragenlijst is opgesteld door de onderzoekers. Een marktonderzoeksbureau dat in opdracht van NS met regelmaat reizigersbevragingen uitvoert heeft de vragenlijst uitgezet onder een representatieve steekproef. De vragenlijst was gedurende ongeveer twee weken in te vullen.

In totaal heeft 16% van de benaderde reizigers de vragenlijst ingevuld (n=645 reizigers). Dit geeft een representatief beeld van de bekendheid en de manier waarop reizigers in zijn algemeenheid tegen het nummer aankijken. Wel zijn reizigers van 65 jaar of ouders enigszins oververtegenwoordigd, en reizigers van 34 jaar en jonger wat ondervertegenwoordigd. Daarnaast heeft slechts 12% van de benaderde reizigers (n = 52) daadwerkelijk ervaring met het *gebruik* van het meldnummer. Dit aantal is te klein om generaliseerbare conclusies aan te verbinden. We beschrijven de resultaten desondanks wel, aangezien ze een indruk geven van de ervaringen van deze gebruikers. Daarnaast was dit de enige bron waar we ons binnen de doorlooptijd en omvang van dit onderzoek op konden baseren voor dit aspect.

Sociale media-analyse

In het commissiedebat dat de aanleiding vormt voor dit onderzoek, wordt aangegeven dat het meldnummer regelmatig onderwerp is van gesprek op sociale media. Schermafbeeldingen van gesprekken met het nummer worden daar gedeeld, waaruit een indruk bij reizigers zou ontstaan dat het meldnummer niet effectief is, en het gebruik van het nummer daarom zouden afraden. [1 p. 42] Om deze reden analyseren we in dit onderzoek ook hoe het nummer op sociale media wordt besproken. Enerzijds kan dat informatie geven over de (door reizigers gepercipieerde) effectiviteit van het nummer. Anderzijds kan het gevolgen hebben voor de effectiviteit (zoals in het commissiedebat wordt voorgesteld, kan een negatieve bekendheid op sociale media leiden tot verlaagd gebruik van het nummer).

Met een analyse van sociale mediaberichten proberen we een beeld te krijgen van het (online) sentiment over het nummer. De analyse geeft een kwalitatief inzicht in de verhouding tussen de (in het commissiedebat aangehaalde) negatieve berichtgeving op sociale media / reizigersperceptie, in relatie tot de resultaten uit de reizigersbevraging.

De sociale media-analyse is als volgt uitgevoerd: allereerst is een groslijst van berichten verzameld. Dit is gedaan door op verschillende sociale media (Facebook, Instagram, Reddit) te zoeken naar berichten waarin de term “meldnummer” of “noodnummer” (beide in combinatie met “ns”), “trein” en “whatsapp”, of “06-131813138” voorkwam. Dezelfde zoektermen zijn ook gebruikt om via een zoekmachine (Google) op vergelijkbare pagina’s uit te komen. Via de zoekmachines komen niet alleen de genoemde sociale mediaplatforms in beeld, maar bijvoorbeeld ook nieuwssites en weblogs. De berichten zijn vervolgens verzameld, waarbij steeds de link, een korte beschrijving van de situatie en de opvolging is genoteerd. Alleen berichten waarbij aannemelijk was dat de schrijver zélf in de beschreven situatie aanwezig was, zijn meegenomen (dat is in ieder geval aangenomen wanneer er schermafbeeldingen van de WhatsApp-gesprekken werden gedeeld). De echtheid van de berichten moet om praktische redenen worden aangenomen. Berichten waarin wordt verwezen naar meerdere niet-nader gespecificeerde situaties (zoals *“ik heb het nummer al 3x gebruikt”*) worden als één bericht meegenomen in de lijst. Berichten van NS-accounts zijn uiteraard buiten beschouwing gelaten.

De berichten (in totaal 46) zijn vervolgens gecategoriseerd naar perceptie reiziger over het nummer (positief, negatief) en voor zover dit te achterhalen is, of de melding binnen scope is (daadwerkelijk overlast of onveilige situatie), en in hoeverre de opvolging (gegeven de bekende informatie) adequaat was (positief, neutraal/onbekend, negatief).

1.6 Onderzoeksverantwoording

Betrokkenheid van NS

Nauwe betrokkenheid van NS was nodig om de bovengenoemde onderzoeksmethoden te kunnen toepassen (toegang tot het reizigerspanel, spreken van medewerkers van NS, data van meldingen, et cetera). NS heeft naar oordeel van de onderzoekers positief en constructief meegewerkt.

NS is uiteraard een belanghebbende bij de uitkomsten van dit onderzoek. Hiermee is rekening gehouden bij het analyseren van de gesprekken. Er is naar gestreefd om uitspraken zoveel als mogelijk te objectiveren en staven met data. De onderzoekers hebben de indruk dat NS openheid van zaken heeft gegeven en de resultaten van het onderzoek niet heeft proberen te beïnvloeden. Delen van het rapport zijn aan NS voorgelegd ter controle van (uitsluitend) feitelijke zaken.

Betrokkenheid van I&W

Als opdrachtgever heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat de onderzoeksvragen bepaald en de kans gekregen te reageren op conceptversies van de rapportage. De onderzoekers zijn daarbij niet beperkt in de rapportage / hun conclusies.

2 Opzet van het meldnummer

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de overwegingen van NS bij de introductie van het meldnummer en de context daarvan.

Insteek van het nummer

In de afgelopen jaren ziet NS een aantal maatschappelijke ontwikkelingen, die grotendeels buiten de invloedssfeer van NS liggen, maar wel grote invloed op NS hebben[2]:

- Een toename van mensen die zonder kaartje reizen (denk daarbij ook aan asielzoekers);
- Een toename van daklozen en verwarde personen, en gebrek aan hulp aan hen.
- Alcohol- en drugsgebruik;
- Personeelstekorten bij politie, BOA's en gemeenten;
- Toename van crimineel gedrag bij jongeren, bijvoorbeeld wapenbezit en agressie;
- Toename van grote evenementen, in combinatie met beperkte beschikbaarheid van personeel rondom *crowd control*;
- Normvervaging, verruwing en polarisatie in de maatschappij. Dit is voornamelijk verergerd sinds de corona-periode.

NS neemt diverse maatregelen om de sociale veiligheid (c.q. veiligheidsbeleving) positief te beïnvloeden. Een van die maatregelen is een meldnummer voor reizigers om op laagdrempelige wijze contact te kunnen opnemen met de meldkamer van NS. Het algemene alarmnummer 112 is uiteraard bedoeld voor ernstige calamiteiten en levensbedreigende situaties, maar het meldnummer zou de mogelijkheid moeten bieden om meldingen te maken van minder ernstige aard. NS wil reizigers de mogelijkheid geven om een stille melding te doen op een (semi-) anonieme manier. Daarom wordt gekozen voor WhatsApp/sms.

Bovendien wil NS de meldingen laagdrempelig houden. Men wil de reiziger niet afschrikken door bepaalde richtlijnen wanneer wel of niet een melding via WhatsApp gedaan zou moeten worden. NS houdt de dienst liefst zo eenvoudig mogelijk, en wil de reiziger niet ontmoedigen om een melding te maken. Daarom heeft men bewust niet gekozen voor de formulering *"... bij zware overlast"* maar *"... bij overlast"*. Men wil liever teveel meldingen ontvangen (waarvan een deel onterecht kan zijn), dan te weinig (met het risico een essentiële melding te missen)[3]. De meldkamer van NS volgt de melding op en zet de juiste hulpmiddelen in. Dat kan een medewerker van NS zijn zoals een

[2] Bron: NS - interne presentatie over NS meldnummer.

[3] Bron: interview met NS medewerkers

hoofdconducteur of de afdeling V&S of externe hulpdiensten. Tegelijkertijd kan NS op deze manier overzicht houden van het aantal agressie en overlastincidenten.

De meldmogelijkheid door reizigers geeft voor NS een groot aantal extra ogen en oren om zaken te signaleren. Dit kan ook preventief werken: als misstanden vroeg gesignaleerd worden dan kan soms erger worden voorkomen. Bovendien levert het meldnummer data op hoe de inzet van veiligheidspersoneel effectiever kan. NS werkt zoveel mogelijk informatiegestuurd/datagedreven.

Het thema Sociale Veiligheid is bij NS ondergebracht in de volgende afdelingen:

- De afdeling Veiligheid & Service, met ongeveer 700 BOA's (domein IV) verspreid over het land.
- Regionale sociale veiligheid, met 20 inspecteurs en managers sociale veiligheid, ten behoeve van het analyseren en duiden van veiligheidsproblematiek.
- De meldkamer van NS, die 24/7 dient als informatieknooppunt, met in totaal ongeveer 100 medewerkers.

Geschiedenis van het meldnummer

In 2019 is NS – mede op verzoek van de toenmalige staatssecretaris IenW - begonnen met een pilot van 6 maanden voor het meldnummer 06-13181318, op trajecten in Zuid-oost-Nederland en op één type Sprinter van NS. Op basis van de uitgebreide evaluatie van deze pilot heeft NS besloten om de melddienst landelijk te gaan invoeren.

Op 30 april 2020 start NS landelijk met het meldnummer. De dienst wordt intern NS SWAP genoemd: sms en WhatsApp meldingen. Het meldnummer wordt op verschillende manieren bekend gemaakt. De meest gebruikelijke plekken zijn de website van NS, de NS-app, de OBIS-schermen in de trein, schermen op het station, en op ramen van de coupés. In de meldkamer van NS is een aantal centralisten opgeleid om naast andere meldingen ook de meldingen via de SWAP-dienst af te handelen. De centralisten hebben de beschikking over een script met een aantal gestandaardiseerde antwoorden (*quick replies*), maar hebben de flexibiliteit om antwoorden aan te passen. Er is een protocol opgesteld om te bepalen welke opvolging nodig/gewenst is in welke situatie. De centralist kan een melding opvolgen door een sms naar de hoofdconducteur te sturen, door de afdeling Veiligheid&Service in te schakelen (BOA's) of externe hulpdiensten.

De lancering vindt plaats tijdens de coronaperiode. In die tijd is het aantal reizigers aanzienlijk lager. Het aantal meldingen blijft achter bij de verwachting, en daarom wordt er vanaf 2022 meer bekendheid aan gegeven door middel van stickers in de trein, en geselecteerde stations. Het effect van de stickers wordt gemeten en dient als input voor beslissingen rondom verdere inzet van dit middel.

Communicatie over het nummer

NS wijst reizigers op verschillende manieren op het bestaan van het meldnummer. Op dit moment zijn de belangrijkste middelen de volgende:

- **Stickers in de treincoupés.** Figuur 2 toont een sticker zoals deze op dit moment is aangebracht in NS-treinen. Merk op dat deze volledig in het Nederlands is opgesteld.

- **Advertenties van het nummer op digitale schermen in de trein.** Figuur 3 toont een scherm dat de afgelopen jaren is getoond op digitale schermen in de trein. Het scherm geeft summiere informatie over het nummer en noemt alleen 'onveilig gevoel' als reden om het nummer te gebruiken. Merk op dat niet wordt aangegeven dat het nummer niet gebeld maar wel ge-sms't kan worden – alleen het WhatsApp-logo wordt getoond (dat verwarrend genoeg een telefoonhoorn bevat).

  Inmiddels wordt het nummer op de digitale schermen in de trein geadverteerd met nieuwe en meerdere 'slides' waarop meer informatie is toegevoegd over waar het nummer voor gebruikt kan worden en wat NS doet met meldingen. Daarnaast wordt op deze nieuwe versie ook informatie in het Engels weergegeven.

- **Affiches op stations** (NS geeft aan dat dit op dit moment alleen op station Eindhoven en Leiden aanwezig is).

Naast de bovengenoemde vormen van communicatie die de reiziger actief wijst op het meldnummer, communiceert NS onder andere op haar website en in de NS-app 'passief' over het nummer (een reiziger die het nummer of informatie daarover zoekt, kan het op deze plaatsen vinden).



Figuur 2 Sticker in de trein waarop het meldnummer wordt geadverteerd (foto: Dialogic)



Figuur 3 Advertentie van het nummer op schermen in de trein (foto: NS)

3 Feiten en cijfers meldnummer

3.1 Meldingen via het meldnummer

Een aantal centralisten[4] (overdag 6 á 7, in de nacht 3) heeft de extra verantwoordelijkheid voor het afhandelen van meldingen via WhatsApp en sms. Er zijn per jaar ongeveer 45.000 unieke WhatsApp/sms-gesprekken[5] met reizigers. Zo'n 70% van de binnenkomende meldingen valt onder spam of betreft zaken die bedoeld zijn voor de klantenservice. Het valt niet onder de taakomschrijving van de meldkamer van NS om zaken op te pakken die voor de Klantenservice zijn bedoeld. Zaken voor de klantenservice (voorbeelden: *"mijn fiets is gestolen"* of *"kan ik mijn overstap nog halen?"*) worden door de meldkamer van NS doorgezet naar de afdeling Klantenservice van NS[6]. Van de resterende 30% van de meldingen heeft ongeveer tweederde deel geen opvolging nodig (zoals bijvoorbeeld *"de enge man is alweer uitgestapt"*).

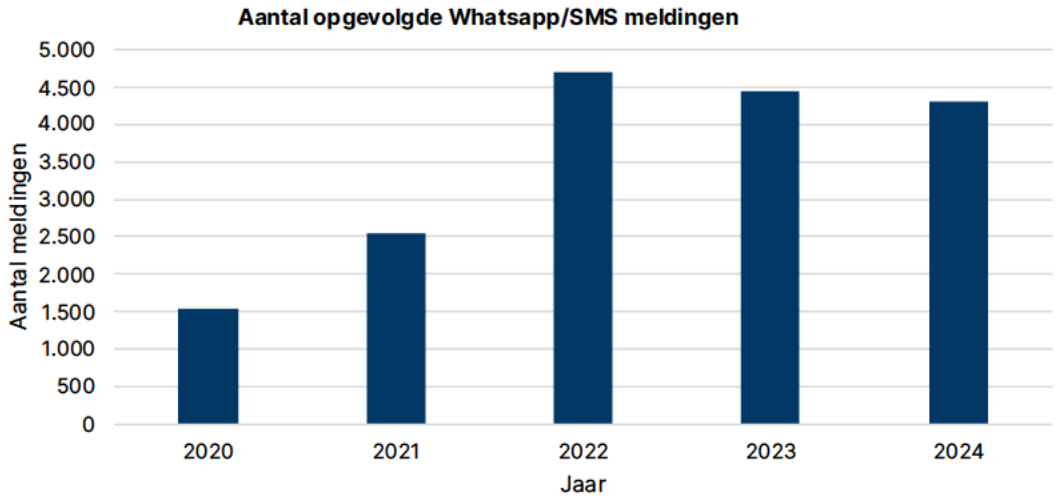
Ontwikkeling van het aantal meldingen

De ontwikkeling van het aantal opgevolgde meldingen wordt weergegeven in Figuur 4. Dit betreft dus meldingen van reizigers , exclusief spam en meldingen die bijvoorbeeld voor de klantenservice bedoeld zijn, en exclusief meldingen waarvoor de meldkamer van NS opvolging niet nodig vond. Het aantal opgevolgde meldingen groeide van 1.539 in 2020 naar 4.693 in 2022 (mede dankzij de extra bekendheid door middel van stickers). Daarna zien we een lichte afname naar 4.308 opgevolgde meldingen in 2024. De cijfers van 2025 zijn op dit moment nog niet bekend.

[4] In de meldkamer NS werken medewerkers met verschillende verantwoordelijkheden. Voor de eenvoud spreken we hier in het algemeen over centralisten. In deze context worden daar de medewerkers mee bedoeld die o.a. het Whatsapp/SMS meldnummer in hun verantwoordelijkheden hebben.

[5] Een gesprek is de verzameling van berichten die tussen NS en een telefoonnummer is uitgewisseld. Een gesprek eindigt definitief wanneer er binnen een bepaalde tijdsperiode (24 uur) geen berichten meer volgen (nieuwe berichten vanaf hetzelfde nummer leiden dan tot een nieuw gesprek).

[6] Andersom komt ook voor: als de afdeling Klantenservice een melding krijgt over overlast of onveiligheid dan wordt deze door hen doorgezet naar de meldkamer van NS.

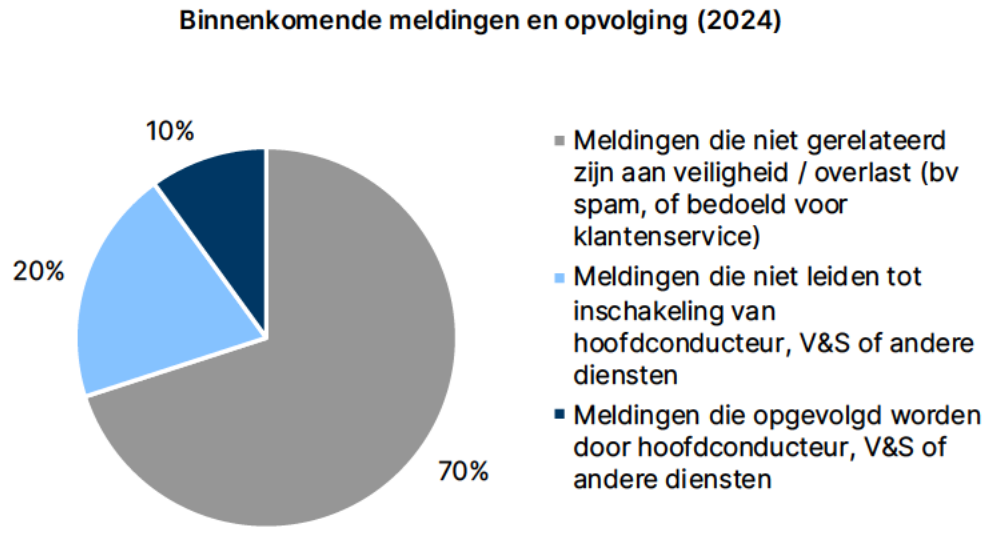


Figuur 4 Ontwikkeling van het aantal opgevolgde meldingen. (bron: NS)

Opvolging van meldingen

Wanneer een melding m.b.t. onveiligheid of overlast opgevolgd dient te worden dan maakt de meldkamer van NS een meldkaart aan. In dat geval wordt – afhankelijk van de ernst van de situatie en aard van de melding – ofwel de hoofdconducteur ingelicht, ofwel de afdeling Veiligheid & Service van NS, ofwel externe overheidshulpdiensten. Op basis van bovenstaande tekst (o.a. met betrekking tot spam, klantenservice e.d.) kunnen we dus stellen dat ongeveer 10% van de reizigersmeldingen opgevolgd wordt, d.w.z. er worden "meldkaarten" aangemaakt en er wordt iemand ingelicht met het verzoek erheen te gaan.

Het onderscheid tussen binnenkomende meldingen en de opvolging daarvan wordt weergegeven in Figuur 5 hieronder.

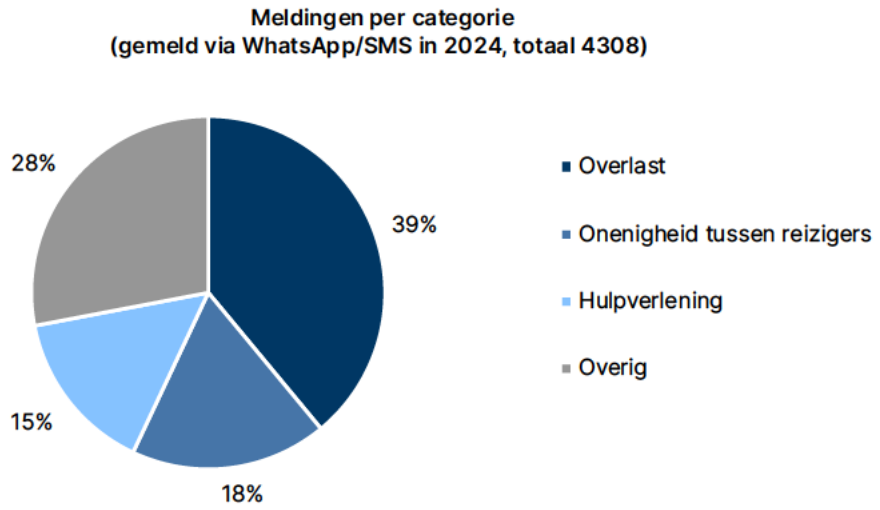


Figuur 5 Opvolging van meldingen in 2024 (het totaal aantal meldingen is ongeveer 45.000)

Aard van de melding

De WhatsApp/sms-meldingen worden gedaan vanuit zowel treinen als vanuit de stations (ongeveer in de verhouding 4:1). In Figuur 6 is een overzicht van het type meldingen. Ter illustratie volgen hier enkele voorbeelden van de meldingen per categorie[7]:

- **Overlast**: overtreding van huisregels, praten in stiltecoupé, te hard telefoneren.
- **Onenigheid tussen reizigers**: ruzie, schelden, verbale agressie, fysieke agressie.
- **Hulpverlening**: onwelwording, reizigers die zich zorgen maken om andere reizigers
- **Overig**: defecte overweg (spoor), bermbrandjes of constatering van vandalisme zoals graffiti en stationsmeubilair (maar dan niet heterdaad).



Figuur 6 Verdeling van opgevolgde meldingen naar categorie (bron: NS).

NS heeft de mogelijkheid om meldingen te analyseren op basis van tijd (bijvoorbeeld tijdstip op de dag, dag van de week), plaats (bijvoorbeeld baanvak, treinserie) en categorie.

Wat het aantal meldingen betreft, zijn er piekmomenten zoals tijdens evenementen (m.n. voetbalwedstrijden), en op zaterdagavond laat. Ook hebben verschillende periodes in het jaar hun eigen bijzonderheden. De maand mei is echter een goede benchmarkmaand, d.w.z. geen bijzondere afwijkingen t.o.v. het gemiddelde. In mei 2025 waren er gemiddeld dagelijks 48 meldingen in de ochtend (07:00-15:00), 64 in de middag/avond (15:00-23:00) en 13 in de nacht. (23:00-07:00). Elk van deze meldingen leidt tot een conversatie tussen centralist en reiziger. Zoals eerder vermeld, leidt een

[7] Bron: NS. In de statistische gegevens maakt NS een indeling in deze vier categorieën. In de reizigersbevraging van hoofdstuk 4 wordt een iets andere categorie-indeling gehanteerd.

deel daarvan tot opvolging (notificatie naar de hoofdconducteur, of inschakeling van de afdeling Veiligheid & Service van NS of externe hulpdiensten).

Analyse van statistieken en verbetering van de aanpak

NS analyseert de gegevens en statistieken over meldingen via het meldnummer samen met informatie uit andere bronnen, om de aanpak ten aanzien van (sociale) veiligheid te verbeteren (actie 4 in Figuur 1). NS heeft hiertoe een intern dashboard ingericht waarop onder andere aantallen meldingen worden weergegeven, over tijd en gecategoriseerd naar locatie (station of baanvak/traject) en categorie. Naast de meldingen die via het meldnummer binnenkomen worden daarbij meldingen meegenomen die afkomstig zijn uit een intern systeem waarmee personeel van NS meldingen kan maken (MijnMeldpunt). De categorisering van deze meldingen is gedetailleerder dan voor meldingen die via het meldnummer binnenkomen. NS geeft aan dat de inzichten onder andere worden gebruikt om de (omvang van de) personele inzet (van bijvoorbeeld medewerkers van de afdeling Veiligheid & Service) te plannen.

De keuze om dit verbeterproces breed in te richten (door niet alleen informatie uit het meldnummer maar ook andere bronnen te gebruiken) is wat ons betreft logisch. Separaat van deze verbetercyclus heeft NS een PDCA-cyclus ingericht die specifiek ziet op het meldnummer (en bijvoorbeeld tot aanpassing van het protocol voor de centralist zou kunnen leiden).

NS evalueert daarnaast de effectiviteit van haar maatregelen. Voor het meldnummer heeft het meest recente uitgebreide onderzoek plaatsgevonden in april 2024.

3.2 Bevindingen bezoek meldkamer van NS

Om een goed beeld te krijgen van het meldnummer in de praktijk hebben de onderzoekers een bezoek gebracht aan de meldkamer van NS. Hieronder volgt een samenvatting van de bevindingen.

Meldingen die binnenkomen bij het meldnummer van NS worden door een aantal centralisten in de meldkamer van NS afgehandeld. Deze centralisten handelen parallel ook andere meldingen af, bijvoorbeeld meldingen die via de noodknop bij OV-poortjes of via informatiezuilen binnenkomen. De meldkamer van NS kan bij dat laatste type melding in veel gevallen (80%) met camera's meekijken, door uitbreiding van camera's moet dat straks 100% zijn. Bij de WhatsApp/sms-meldingen is dat niet altijd zo, omdat geen (exacte) locatie van de melder bekend is. Daarnaast kan de meldkamer de camera's in de meeste treinen (waar de meeste meldingen vandaan komen) niet 'live' inzien. Of in ieder geval niet via hetzelfde systeem.

WhatsApp/sms-meldingen worden gedaan vanuit zowel treinen als de stations (ongeveer in de verhouding 4:1). Als er meldingen binnenkomen vanuit een trein van een andere vervoerder, dan verwijst de meldkamer van NS de desbetreffende reiziger naar het meldnummer van de desbetreffende vervoerder.

Elke melding wordt door de meldkamer ingeschat op *"waar doen we iets mee?"* en *"waar kunnen we iets mee (juridisch gezien)?"*. Bij sommige meldingen is heel duidelijk wat de situatie is en hoe de opvolging dient te zijn, bijvoorbeeld bij een vechtpartij of ongewenste intimiteiten. Bij andere meldingen kan het onduidelijk zijn, of een twijfelgeval. Een voorbeeld is *"ik voel me onveilig; hij kijkt naar me"* (kijken is niet verboden). De vraag is dan *"is iemand objectief onveilig of subjectief onveilig?"*. In dat laatste geval zijn er beperkte mogelijkheden om er iets aan te doen. Een ander voorbeeld is *"Er zitten hooligans in de trein"*; in bepaalde gevallen kan niet direct iets gedaan worden en kan de centralist reageren met "laat het weten als het erger wordt". In dit soort gevallen kan de meldende reiziger teleurgesteld zijn dat de meldkamer de situatie niet kan oplossen. Het protocol in bijlage 2 is voor de centralist een leidraad wanneer wel of niet een opvolging nodig is.

Van de centralist wordt veel empathisch vermogen verwacht. De goede afhandeling van de meldingen is grotendeels te danken aan de professionaliteit van de centralisten. De centralisten hebben de beschikking over een set standaard antwoorden/teksten om snel te kunnen reageren, en deze worden meestal aangepast aan de situatie of ontvanger. Er is geen standaard flowdiagram of protocol van het vraag-respons systeem: bij elke melding en elke respons maken de centralisten een afweging hoe te reageren. Het is dus voor een heel groot deel mensenwerk.

Regelmatig moet geprioriteerd worden tussen meldingen. Als meldingen van verschillende categorieën tegelijk om aandacht vragen dan maakt de meldkamer van NS een afweging. De meldkamer moet soms prioriteren tussen gelijktijdige meldingen en de capaciteit van medewerkers verdelen over meldingen. Die afweging hangt af van de situatie, m.a.w. er is niet een bepaald regelement of protocol dat vastlegt hoe geprioriteerd wordt. Ook dit berust op de professionaliteit van de centralist. Daarnaast is de beoordeling van de meldingen door de meldkamer *contextafhankelijk:* zo kan het bijvoorbeeld gebeuren dat een melding over geluidsoverlast door supporters in een trein vlak na een voetbalwedstrijd niet wordt opgevolgd, maar een melding over een schreeuwend persoon in een avondtrein wel.

Alhoewel de dienst een stille melding betreft, is het niet anoniem: de centralist kan het telefoonnummer zien van de melder, en – afhankelijk van de privacy-instellingen van de reiziger – soms ook de naam. Er worden soms weleens foto's of video's of spraakberichten meegestuurd door de melder. De meldkamer van NS mag deze content delen met de politie als dit nodig wordt geacht en/of de politie dit vordert. De meldkamer vraagt zelf niet om foto's of andere opnames toe te sturen.

Er wordt na afloop van een melding (conversatie) niet gecheckt in hoeverre de melder tevreden is. Dit is geen onderdeel van het takenpakket van de centralist en er is niet voor een automatische oplossing hiervoor gekozen. Wel wordt regelmatig de afhandeling van meldingen (scripts en standaardantwoorden) gereviewed volgens een PDCA-cyclus[8]. Dit zorgt ervoor dat centralisten leren van elkaars cases en dat standaard antwoorden waar nodig worden aangepast of uitgebreid.

Wanneer zijn de centralisten van de meldkamer tevreden?

Op de vraag *"wanneer zijn jullie tevreden?"* worden door medewerkers van meldkamer van NS de volgende antwoorden gegeven:

- Als de reiziger het meldnummer als *nuttig* ervaart, en zich er *veiliger door voelt.*
- Als je in de reacties merkt dat de *onveilige situatie is opgelost.*
- Als mensen de terugkoppeling geven *"fijn dat dit bestaat".*
- Als elke reiziger weet dat dit nummer bestaat.

Toekomst van het meldnummer

NS heeft in de loop van 2025 besloten om bij meldingen van overlast of onveiligheid eerder een SMS naar de hoofdconducteur te sturen. Dit betekent dat er vanaf dat moment (relatief) meer meldingen zullen worden opgevolgd. Dat zal naar verwachting terug te zien zijn in de toekomstige cijfers van de meldkamer van NS.

Om de bekendheid te vergroten zou het meldnummer in de toekomst op meer stations kunnen worden geadverteerd. Op dit moment staat dit niet op de planning van NS. Het vraagt waarschijnlijk meer capaciteit in de meldkamer en voor opvolging.

Er wordt nu geen gebruik gemaakt van een AI-agent bij de centralist, omdat men de overtuiging heeft dat je voor sociale veiligheid menselijk contact nodig hebt. Wat in de toekomst wel als zinvol wordt gezien, is het automatisch wegfilteren van (overduidelijke) spam-meldingen door AI. Dan houdt de centralist meer tijd over om aandacht te richten op de relevante meldingen. Ook zouden d.m.v. AI camera-beelden geanalyseerd kunnen worden, zodat bepaalde onveilige/afwijkende situaties automatisch gedetecteerd kunnen worden. Deze toepassingen vallen echter buiten de scope van dit onderzoek, dus daar wordt in dit rapport niet verder op ingegaan.

[8] PDCA = Plan-Do-Check-Act, een methode om cyclisch en continu te verbeteren.

3.3 Aanpak bij andere OV-bedrijven

Om een beter beeld te krijgen van de context van het NS meldnummer, heeft Dialogic twee andere vervoerders benaderd, namelijk Arriva en GVB (Amsterdam). Daarnaast is aan deze vervoerders feedback gevraagd over het meldnummer van NS, en hun eigen afwegingen bij het invoeren van een meldnummer. De bevindingen van deze interviews zijn hieronder samengevat.

3.3.1 Arriva

Arriva Nederland[9] heeft een aantal speerpunten in het veiligheidsbeleid van de reiziger. We beperken ons hier tot de treindiensten. Bij Arriva zijn alle stewards en conducteurs ook BOA-OV. Zij mogen daarnaast bepaalde geweldsmiddelen gebruiken, waarbij een jaarlijkse training vereist is (RTGB). Arriva heeft ook Bike-security: beveiligers op de fiets die op bepaalde stations de veiligheid bewaken. De verantwoordelijkheid van de veiligheid van stations ligt bij NS en ProRail. Daar ligt een uitdaging, zowel in de afstemming met de verantwoordelijkheid van de vervoerders (die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid in de treinen) als in de afstemming met gemeenten (die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid in de openbare ruimte zoals stationspleinen.

Arriva heeft sinds september 2025 een proef met een meldnummer (WhatsApp/sms 097-006524000) voor onveilige situaties of overlast in de trein, in de provincies Gelderland, Overijssel en Drenthe. Het is nog te vroeg om daar conclusies uit te trekken.

Arriva geeft aan dat ze het NS-meldnummer een goede aanvulling vinden om de veiligheid in NS treinen te vergroten. Arriva vindt de laagdrempeligheid ervan voor de reiziger belangrijk. Daarbij dient de kanttekening geplaatst te worden dat de mening van Arriva beïnvloed kan zijn door het feit dat Arriva inmiddels zelf ook heeft gekozen voor een WhatsApp/SMS meldnummer.

3.3.2 GVB en Vervoerregio Amsterdam

GVB is een van de grootste OV-vervoerders van Nederland. GVB is concessiehouder Amsterdam, Connexxion heeft de streekconcessie Amstelland–Meerlanden, en EBS de streekconcessie Zaanstreek-Waterland. De vervoerders in Amsterdam en omgeving worden gecoördineerd door Vervoerregio Amsterdam. Er is tussen de vervoerders veel contact over veiligheid, bijvoorbeeld een wekelijks veiligheidsoverleg, waarbij alle vervoerders uit Vervoerregio Amsterdam vertegenwoordigd zijn, en ook NS en politie/handhaving. Bij elk wekelijks veiligheidsoverleg worden datasets geanalyseerd t.a.v. meldingen. Het betreft nu hoofdzakelijk meldingen van de chauffeurs/bestuurders

[9] Arriva Nederland biedt vervoersdiensten met 1.100 bussen, 170 treinen en 60 touringcars. Arriva Nederland is één van de 4 business units van Arriva Group (hoofdkantoor Londen) en is verdeeld in 4 regio's: Noord-Brabant, Limburg, Oost en Noord.

of conducteurs. Tijdens het veiligheidsoverleg worden rapportages en trends besproken en wordt bepaald waar actie nodig is.

GVB hanteert bij meldingen de ABC-categorieën:

- A = overtreding Wetboek van Strafrecht;
- B = overtreding van wettelijke regels buiten het Wetboek van Strafrecht;
- C = overtreding van huisregels.

Bij categorie A en B is het inschakelen van politie/handhaving nodig, bij categorie C niet.

GVB en Vervoerregio Amsterdam zijn van plan om een meldnummer in het leven te roepen. Onderzoek heeft aangetoond dat er behoefte aan is. Bovendien is er vanuit de motie Bikker [3] nu budget om dit te gaan implementeren. GVB heeft hierover contact met NS, en kiest net als NS voor WhatsApp/sms. Het meldnummer wordt niet alleen bij GVB geïntroduceerd, maar ook bij Connexxion (Amstelland-Meerlanden) en EBS (Zaanstreek-Waterland). Het is nadrukkelijk een meldnummer, geen noodnummer. Bij het meldnummer moet het voor de reiziger duidelijk zijn dat er niet ingegrepen wordt. Dit is een verschil met NS. Bij NS is direct ingrijpen na een melding – indien nodig - meestal mogelijk omdat er langere afstanden/tijden zijn tussen stations. Bij lokaal OV zijn afstanden tussen de haltes te kort om in te grijpen: de overtreder is er dan al vandoor. Het meldnummer is daarom ook meer een meetinstrument: op basis van meldingen kan bijvoorbeeld besloten worden om meer handhavers op een bepaald traject in te gaan zetten. Een ander verschil met de situatie bij NS is dat in het geval van tram of bus de bestuurder of conducteur meestal dichterbij is en daarom makkelijker aangesproken kan worden.

Het meldnummer zal een ander telefoonnummer zijn dan dat van NS, maar wel een uniform nummer voor de hele Vervoerregio Amsterdam. Als het volgens planning verloopt, zou het meldnummer vanaf mei 2026 in werking zijn. GVB c.q. Vervoerregio Amsterdam lopen hierin voorop tezamen met o.a. Arriva.

De perceptie van GVB over het NS meldnummer is dat het zeker toegevoegde waarde heeft voor de NS-reiziger. Het feit dat de mogelijkheid er is tot melden, draagt bij reizigers waarschijnlijk bij aan een beter gevoel. GVB zegt dat het belangrijk is om de verwachtingen met betrekking de opvolging van meldingen goed te managen.

3.4 Samenvatting

Aanleiding en doel

Het NS-meldnummer is ingevoerd als reactie op bredere maatschappelijke ontwikkelingen (toename overlast, verward gedrag, agressie, personeelstekorten). Het doel is om een laagdrempelige, stille meldmogelijkheid voor reizigers bij overlast en

onveiligheidsgevoelens, in situaties die minder ernstig zijn dan “112-situaties”. NS kiest bewust voor een brede scope om liever te veel dan te weinig meldingen te ontvangen.

Gebruik en werking

Ongeveer 70% van de berichten is spam of bedoeld voor de klantenservice. Het aantal opgevolgde meldingen ligt tussen 4300 en 4700 per jaar. NS wil de bekendheid vergroten door meer communicatie (d.m.v. stickers). De afhandeling van de meldingen steunt grotendeels op de professionaliteit van de centralist: het is grotendeels mensenwerk (d.w.z. geen automatische antwoorden of chatbot tools). NS geeft aan dat de opvolging van de meldingen onder druk staat door prioritering en beperkte middelen. Het meldnummer functioneert goed bij evident onveilige situaties, maar heeft minder mogelijkheden om in te laten grijpen bij subjectieve overlast/onveiligheid.

Andere OV-bedrijven

Andere OV-bedrijven (Arriva, GVB) zien het NS-meldnummer als waardevol en voorbeeldstellend. Ook Arriva en GVB (in samenwerking met andere vervoerders in regio Amsterdam) kiezen voor WhatsApp/sms, vanwege de mogelijkheid om stille meldingen te kunnen doen. Bij lokaal OV ligt de nadruk echter meer op monitoring en trendanalyse dan directe interventie. Verwachtingsmanagement wordt door andere vervoerders als cruciaal gezien.

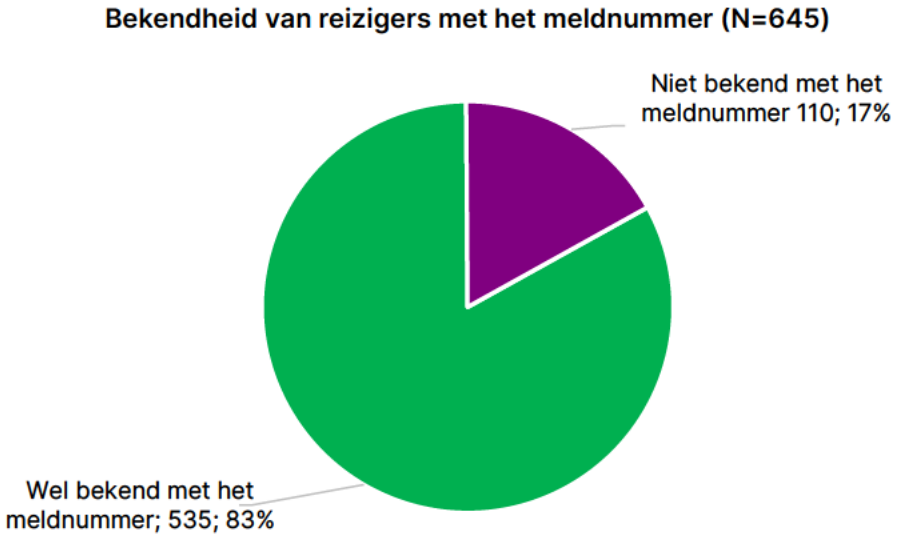
4 Perspectief van de reiziger

Dit hoofdstuk beschrijft het perspectief van de reiziger op het meldnummer – de doelgroep. Kennen reizigers het nummer? Wat doet het bestaan ervan met het gevoel van veiligheid? Maken ze er gebruik van? En zo ja: hoe tevreden zijn ze met de afhandeling van een melding?

Om hier zicht op te krijgen is een enquête uitgezet onder het reizigerspanel van NS. Wanneer er een opvallend verschil is tussen mannen en vrouwen of op basis van andere kenmerken, is dit vermeld.

4.1 Bekendheid met meldnummer

Meer dan driekwart van de respondenten (83%) geeft aan bekend te zijn met het meldnummer. Zie Figuur 7. Iets meer dan een derde (35%) heeft het meldnummer ook opgeslagen in zijn/haar telefoon.



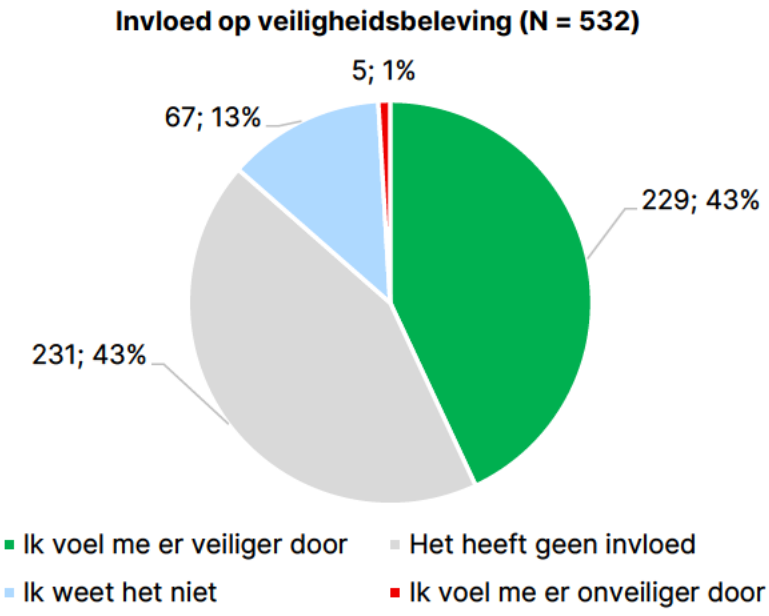
Figuur 7 Bekendheid van reizigers met het meldnummer (N=645)

Opvallend is dat meer dan een derde van de respondenten (34%) in de veronderstelling is dat je het meldnummer ook kunt bellen, terwijl dit niet het geval is. Voor respondenten boven de 65 jaar is dit zelfs meer dan 40% (41% voor de leeftijdsgroep 65-74 jaar en 40% voor de leeftijdsgroep 75+).

4.2 Invloed meldnummer op gevoel van veiligheid

43% van de respondenten dat het nummer kent geeft aan zich veiliger te voelen doordat het nummer bestaat. Dit zijn in verhouding iets meer vrouwen dan mannen (39%

t.o.v. 32%). 43% geeft aan dat het geen invloed op heeft op het gevoel van veiligheid (Figuur 8).[10]

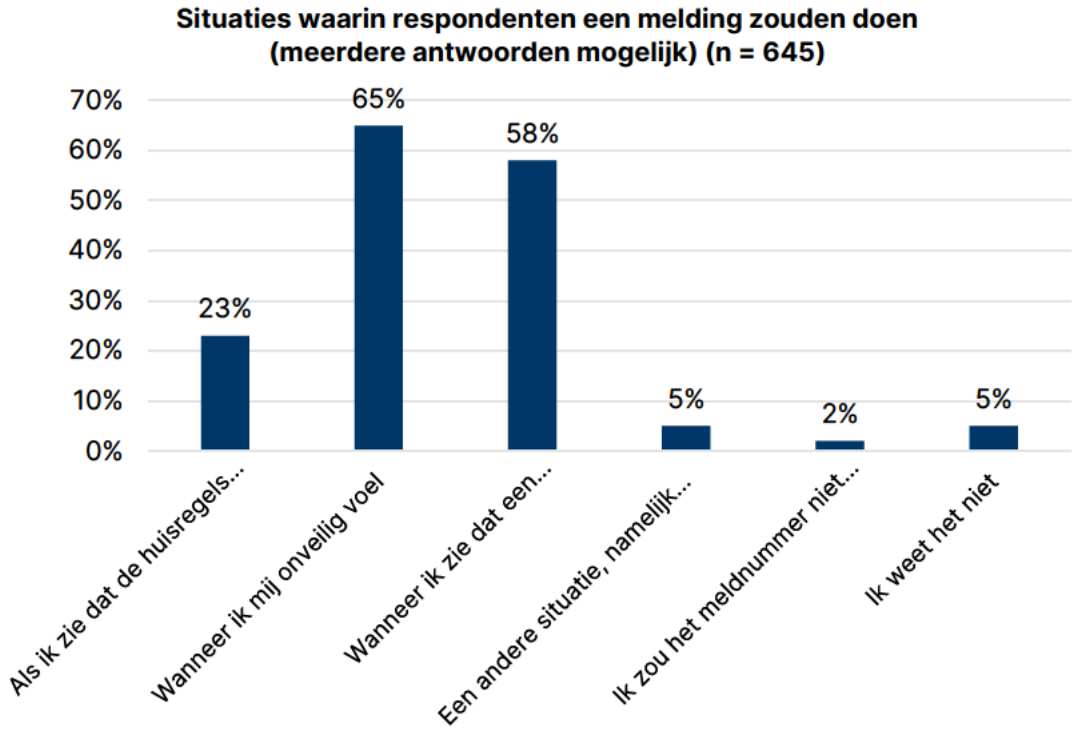


Figuur 8 Invloed van de aanwezigheid van het meldnummer op veiligheidsbeleving van de reiziger (N=523)

4.3 Wanneer gebruiken meldnummer

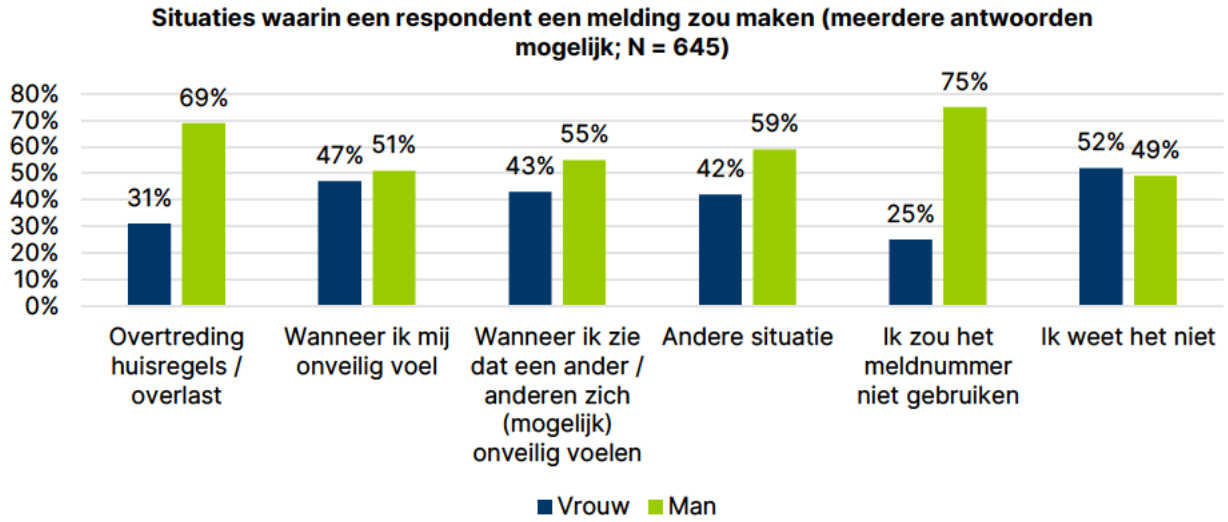
Waarvoor zou de doelgroep een melding doen? Vooral als men zichzelf onveilig voelt of in situaties waarin men zou zien dat een ander zich mogelijk onveilig voelt. Zie Figuur 9. Slechts 2% geeft aan het nummer niet te zullen gebruiken. Het overgrote deel van de doelgroep dus wel.

[10] Slechts een heel klein deel (1%) voelt zich juist onveiliger door de aanwezigheid van het nummer. Dit aantal is niet significant. Verder is niet bekend *waarom* het nummer zou leiden tot een onveiliger gevoel.



Figuur 9 Aanleidingen voor reizigers om een melding te doen (meerdere antwoorden mogelijk)

Wanneer we mannen en vrouwen met elkaar vergelijken (zie Figuur 10) valt op dat mannen meer geneigd lijken het meldnummer te gebruiken bij een overtreding van de huisregels/overlast dan vrouwen. NB: het lijkt alsof mannen veel minder geneigd zijn het nummer te gebruiken ten opzichte van vrouwen, maar deze groep (2% van het totaal) is te klein om de vergelijking tussen mannen en vrouwen te kunnen maken.

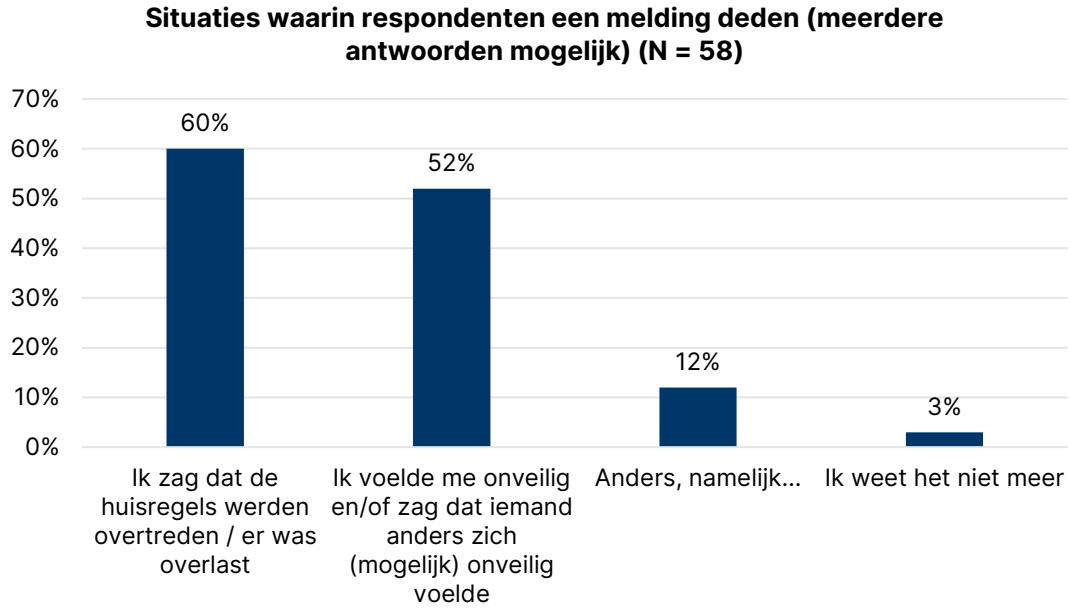


Figuur 10 Aanleidingen voor reizigers om een melding te doen, uitgesplitst naar man/vrouw (N=645)

4.4 Ervaringen gebruik meldnummer

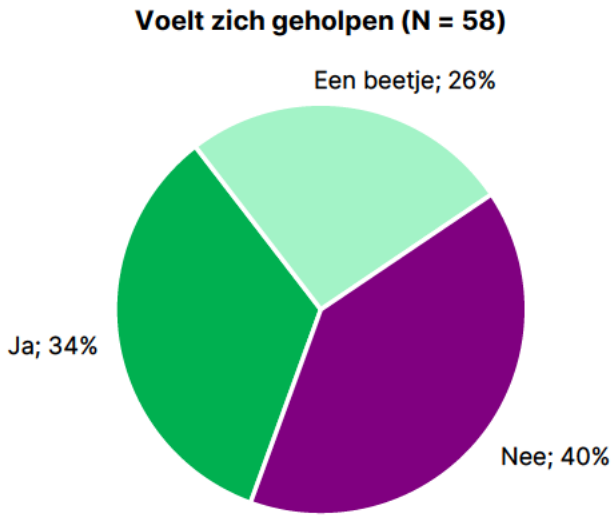
Van de respondenten die het meldnummer kennen geeft 11% aan zélf een keer een melding te hebben gedaan (89% van de respondenten die het meldnummer kent heeft dat dus nog nooit gedaan). Van de respondenten die het nummer kennen heeft 8% van de mannen en 3% van de vrouwen in deze groep wel eens een melding gedaan. Dit aantal is te klein om harde conclusies aan te verbinden of om vergelijkingen op basis van achtergrondkenmerken te maken. Wel geeft het een beeld waarom deze groep een melding deed en hoe ze dit heeft ervaren.

Gevraagd naar de situatie(s) waarvoor, is overtreding huisregels/overlast, in lijn met de registraties van NS zelf, het meest vaak benoemd (zie Figuur 11). In de open antwoorden is door een deel van de respondenten aangegeven waar het precies om ging. Dit varieert van gesignaleerde wateroverlast tot spoorlopers.



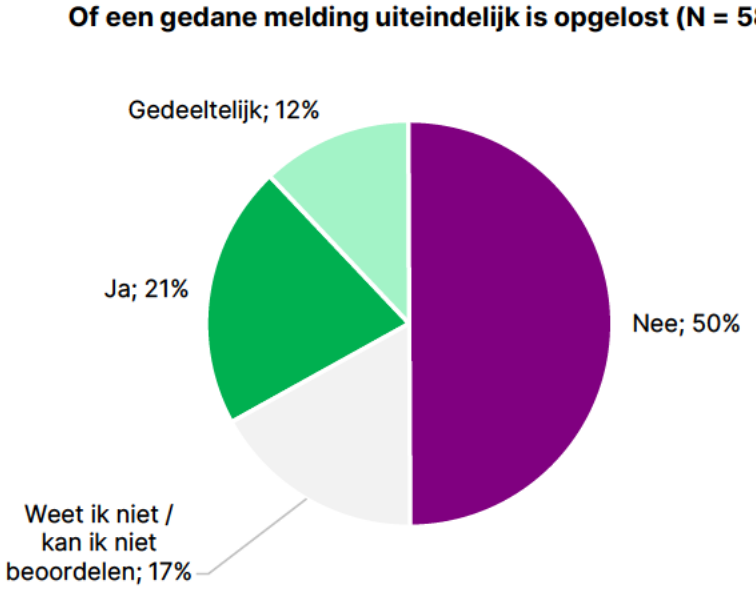
Figuur 11 Redenen voor gedane meldingen door reizigers (N=58)

Het merendeel van de melders (60%) geeft aan zich geholpen of een beetje geholpen te voelen. De resterende 40% van de melders geeft aan zich niet geholpen te voelen (zie Figuur 12). Het tevredenheidsniveau onder de melders ligt hoger; 71% van de melders geeft het meldnummer het rapportcijfer zes of hoger (zie paragraaf 4.5).



Figuur 12 Deel van de reizigers dat zich na een melding geholpen voelde (N=58)

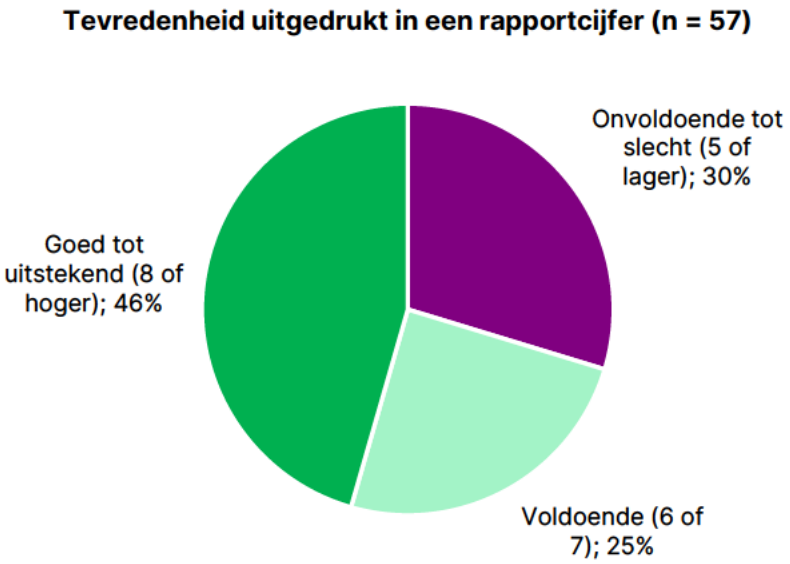
De helft van de respondenten dat een melding heeft gedaan geeft aan dat de situatie niet werd opgelost. Van de andere helft geeft een deel aan dit niet te kunnen beoordelen. Zie Figuur 13.



Figuur 13 Of de situatie na melding was opgelost volgens de reiziger (N=58)

4.5 Beoordeling meldnummer door gebruikers

Dat de helft van de melders die bevraagd is via het Reizigerspanel aangeeft dat de situatie niet is opgelost, betekent niet dat de helft ook *ontevreden* is over het meldnummer. Bijna driekwart (71%) van de melders geeft een voldoende voor het contact met het meldnummer, waarvan 40% een 8 of hoger (Figuur 14). Gemiddeld geven reizigers het meldnummer een 6,2 als rapportcijfer.



Figuur 14 Tevredenheid (rapportcijfer) van reizigers met het meldnummer (N=57)

Uit de toelichting op de scores (open antwoorden) komt naar voren dat snelheid van handelen terugkomt in de feedback van positieve respondenten. De negatieve reacties hebben betrekking op meldingen van overlast.

Ook is een aantal keer de vraag opgeworpen waarvoor het nummer bedoeld is: alleen voor onveilige situaties of ook voor overlast?

4.6 Opmerkingen en suggesties

Respondenten kregen de mogelijkheid om suggesties mee te geven. Meermaals is van deze gelegenheid gebruik gemaakt om te benadrukken dat het goed is dat het meldnummer er is en dat het in stand gehouden moet worden. '*Fijn dat het er is!' 'Goed initiatief!' 'Goede service!'*

Er is ook een aantal verbetersuggesties gedaan. Deze sommen we hieronder op, met de opmerking dat we geen uitspraken kunnen doen over hoe breed dit leeft.

- **Beter communiceren dat je alleen kunt appen/sms-sen**.
- **Mogelijkheid geven om het nummer ook te kunnen bellen**. '*Een rechtstreeks telefonisch contact zou me een veiliger gevoel geven.*' '*Het ook telefonisch bereikbaar maken, is persoonlijker en kan geruststellender werken in een onveilige situatie als je gewoon een mens met echte empathie en meedenkend vermogen aan de lijn hebt. En als het om iets heel specifieks gaat, is het makkelijker om aan de telefoon uit te leggen, dan allemaal berichten heen en weer te moeten sturen.*'
- **Beter aangeven waarvoor het meldnummer bedoeld i**s. *'De communicatie over dat het meldnummer ook voor overlast is mag duidelijker. Ik dacht dat het nummer alleen voor onveilige situaties was, maar heb toevallig afgelopen weekend*

van een vriend van mijn dochter, die conducteur is, begrepen dat het nummer ook voor overlast bedoeld is.'

- **Aangeven wat de melder aan opvolging kan verwachten.** '*Wellicht is het informatief om te weten wat er met die melding gebeurt? Wordt de conducteur/conductrice geïnformeerd en schiet die te hulp, of wordt de trein stilgezet op het eerstvolgende station? Ik vermoed dat dit met de persoon die de melding heeft gedaan wordt gecommuniceerd via sms of whatsapp, maar misschien is het voor het brede publiek ook fijn om te weten wat er na zo'n melding gebeurt (via reclameschermen op stations bijvoorbeeld).'*
- **Melden op andere manieren mogelijk maken** , bijvoorbeeld via andere apps zoals Signal.

Verder is een aantal keer de voorkeur benoemd van aanwezigheid van medewerkers in de trein boven een meldnummer. Het bestaan van een meldnummer komt voor een deel over als een kostenbesparing. *'Dit nummer komt over als weer een kostenbesparing zodat er nog minder conducteurs zichtbaar hoeven te zijn. Je mag het als reiziger zelf oplossen en appen. Niet dat er dan iets gebeurt, maar de NS kan doen alsof er wat gebeurt.'*

4.7 Sociale media

De sociale media-analyse is als volgt uitgevoerd: allereerst is een groslijst van berichten verzameld. Dit is gedaan door op verschillende sociale media (Facebook, Instagram, Reddit) te zoeken naar berichten waarin de term “meldnummer” of “noodnummer” (beide in combinatie met “ns”), “trein” en “whatsapp”, of “06-131813138” voorkwam. Dezelfde zoektermen zijn ook gebruikt om via een zoekmachine (Google) op vergelijkbare pagina’s uit te komen. Via de zoekmachines komen niet alleen de genoemde sociale mediaplatforms in beeld, maar bijvoorbeeld ook nieuwssites en weblogs. De berichten zijn vervolgens verzameld, waarbij steeds de link, een korte beschrijving van de situatie en de opvolging is genoteerd. Alleen berichten waarbij aannemelijk was dat de schrijver zélf in de beschreven situatie aanwezig was, zijn meegenomen (dat is in ieder geval aangenomen wanneer er schermafbeeldingen van de WhatsApp-gesprekken werden gedeeld). De echtheid van de berichten moet om praktische redenen worden aangenomen. Berichten waarin wordt verwezen naar meerdere niet-nader gespecificeerde situaties (zoals *“ik heb het nummer al 3x gebruikt”*) worden als één bericht meegenomen in de lijst. Berichten van NS-accounts zijn uiteraard buiten beschouwing gelaten.

De berichten zijn vervolgens gecategoriseerd naar perceptie reiziger over het nummer (positief, negatief) en voor zover dit te achterhalen is, of de melding binnen scope is (daadwerkelijk overlast of onveilige situatie), en in hoeverre de opvolging (gegeven de bekende informatie) adequaat was (positief, neutraal/onbekend, negatief).

4.7.1 Resultaten

Bovenstaande search leverde 41 berichten op. In 29 berichten zijn reizigers negatief, in 16 positief, en in één bericht neutraal (het had beter gekund). Op zichzelf is uit deze score niet veel af te leiden. Het is immers niet met zekerheid te zeggen dat sociale mediagebruikers evenveel geneigd zijn te posten over hun ervaring als deze positief danwel negatief is. Sociale media worden regelmatig gebruikt om te klagen over negatieve ervaringen bij bijvoorbeeld klantenservices. Veel van de onderzochte berichten zijn echter niet direct aan NS gericht, maar in reactie op een ander (nieuws)bericht gegeven.

Bij de positieve berichten over het nummer was er in alle gevallen sprake van een opvolging. Bij de negatieve berichten stellen we vast dat in vrijwel alle gevallen er geen opvolging plaatsvond (dat wil zeggen: er is niemand langsgekomen n.a.v. de melding) , waar de melder dit wel had verwacht. Het is uit de berichten vaak niet af te leiden *waarom* er geen opvolging is gegeven, maar redenen variëren van *'overlastgevend persoon heeft de trein alweer verlaten'* tot *'geen of trage reactie'* tot 'de situatie werd niet gezien als ernstig (genoeg)'. Ook is het mogelijk dat er geen opvolging werd gegeven omdat bijvoorbeeld bij de NS-conducteur daarvoor de capaciteit op dat moment ontbrak, maar dat is voor de reiziger niet duidelijk.

4.7.2 Beschouwing

Kijken we uitsluitend naar de negatieve berichten, dan zien we in een aantal gevallen een mismatch tussen de verwachting van de reiziger en de afhandeling van de melding. In een aantal gevallen wordt volgens de melder bijvoorbeeld te traag gereageerd op een melding. Daarnaast zien we een aantal meldingen die (afgaand op het doel van het nummer) opgevolgd hadden moeten worden, maar niet zijn opgevolgd. De reden daarvoor wordt vaak niet duidelijk uit de berichten. Vanuit onderzoeksperspectief kan op basis van sociale mediaberichten echter géén objectieve uitspraak worden gedaan over het *algemene* niveau van functioneren van het nummer. Dit komt omdat niet is vast te stellen in hoeverre de verzameling berichten *biased* is, en omdat de sociale mediaberichten over subjectieve ervaringen gaan.

Op basis van sociale mediaberichten kan wel inzicht worden verkregen in wáár de belangrijkste knelpunten en verschillen in subjectieve en objectieve ervaring zitten.

Uit de analyse van sociale mediaberichten wordt namelijk duidelijk dat de verwachtingen van reizigers ten aanzien van de opvolging van meldingen, soms verschilt van wat er uiteindelijk aan opvolging plaatsvindt. Hierbij speelt een aantal zaken een rol:

- **Het uitgangspunt van NS is dat de (hoofd)conducteur van een trein verantwoordelijk is voor het comfort en de veiligheid van de passagiers.** Als naar aanleiding van een melding bij het meldnummer de conducteur de situatie niet oplost, kan dat in feite niet worden gezien als disfunctioneren van het

meldnummer. In andere gevallen is de conducteur al aangesproken, en vindt (logischerwijs) geen aanvullende opvolging plaats na melding bij het nummer.

- **De afweging van de centralist, conducteur of andere medewerker van NS kan zijn dat de-escalatie (of *"op zijn beloop laten"*) de beste oplossing is.** Dat lost het probleem van de melder echter niet altijd op. De reiziger ziet het nummer als ineffectief, terwijl de uiteindelijke uitkomst wellicht toch de best mogelijke is.

- **Bij sommige meldingen wordt aangegeven dat het nummer 'hier niet voor bedoeld is'.** Het gaat daarbij, afgaand op de berichten, echter wel om situaties die als overlast of onveilige situatie moeten worden gezien. Het is uiteraard denkbaar dat de centralist oordeelt dat geen opvolging nodig is, of kan worden gegeven (zie verderop). Hoe dan ook is de reactie dat het nummer niet bedoeld is voor de gedane melding (c.q. zodanige interpretatie van de reiziger) niet in lijn met het uitgangspunt dat de drempel voor melden zo laag mogelijk moet zijn. Een betere reactie zou zijn dat het nummer juist wél bedoeld is voor de melding, maar dat (om wat voor reden dan ook) op dit moment geen opvolging wordt gegeven.

- **Wat wel of geen 'overlast' is, kan door de centralist anders worden geïnterpreteerd dan door de reiziger, en lijkt ook vaak context-afhankelijk.**
    - Uit de sociale mediaberichten ontstaat het beeld dat evident onveilige situaties snel en adequaat worden opgepakt (bijvoorbeeld: 'meisje zit lang op het toilet en reageert niet', 'man is dronken op het perron'), maar dat negatieve ervaringen met name voorkomen in overlastsituaties waarbij niet direct evident is of het 'te veel' overlast is ('reiziger heeft waarschijnlijk geen kaartje en is luidruchtig').
    - Uit gesprekken met de meldkamer van NS blijkt ook dat het begrip overlast *contextafhankelijk* wordt gezien: in een trein vol met voetbalsupporters na een voetbalwedstrijd wordt méér geluidsoverlast geaccepteerd dan in een rustige trein in de avond. Daarbij speelt ook dat de *opvolging* van overlast in sommige gevallen minder prioriteit lijkt te krijgen. De meldkamer van NS prioriteert meldingen in de praktijk ook op basis van wat er op dat moment speelt en in hoeverre er personeel beschikbaar is voor opvolging.

- **In een aantal sociale mediaberichten worden cynische reacties van de meldkamer van NS gepost.** In een voorbeeld zegt de centralist dat *"overal op de wereld rare mensen [zijn]",* en in een andere dat *"helaas [verbale agressie] zo'n beetje de standaard communicatie van jongeren [is] als ze aangesproken worden"*. Hoewel goed bedoeld draagt een dergelijke reactie niet bij aan een positief beeld van de reiziger bij de effectiviteit van het nummer. Sterker, er zou

een soort acceptatie of gedogen van het gedrag uit kunnen klinken. De reacties leiden ook tot cynisme bij de reiziger – *"de NS vindt dit blijkbaar prima"* – en wellicht uiteindelijk normvervaging.

- De centralist 'ziet' vanuit de meldkamer een groot aantal negatieve situaties voorbij komen, en is getraind om die situaties te ordenen naar zwaarte en urgentie. Wat voor de centralist een lichte of niet-urgente situatie is, is dat echter niet per definitie voor de reiziger. Voorkomen moet worden dat te zeer vanuit een 'functioneel veiligheidsperspectief' wordt gecommuniceerd. De luidruchtige reiziger hoeft wellicht niet te worden opgevolgd, wenselijk gedrag is het nog steeds niet.

Tot slot is nog relevant te noemen dat op basis van de sociale mediaberichten het beeld ontstaat dat reizigers het nummer weten te vinden (het nummer wordt ook regelmatig, los van de hier meegenomen berichten, gedeeld en aangeraden op sociale media). Het lijkt ook duidelijk voor de reiziger wanneer 112 te bellen en wanneer het meldnummer kan worden gebruikt (er zijn althans geen situaties benoemd in de berichten waar het gebruik van 112 beter was geweest, al wordt in reacties wel benoemd dat ook het bellen van 112 een optie is, en wellicht tot meer/snellere opvolging leidt).

4.8 Feedback via reizigersorganisaties

4.8.1 Rover

In het kader van dit onderzoek heeft Dialogic een interviewgesprek gehad met reizigersorganisatie Rover. Rover komt op voor de belangen van OV reizigers, en neemt deel aan het LOCOV overleg, 6x per jaar. Daarnaast heeft Rover ook regelmatig contact met vervoerders en met ProRail.

Rover krijgt jaarlijks zo'n 1.600 klachten binnen via hun eigen website. Daarnaast ook telefonische klachten (enkele per week). De klachten hebben voornamelijk betrekking op vertragingen, compensatie, volle treinen, toegankelijkheid. Bij Rover komen niet veel klachten binnen over onveiligheid.

Rover was niet betrokken bij de besluitvorming of totstandkoming van het NS meldnummer. Rover kan zich voorstellen dat het voor reizigers lastig is om te snappen wanneer het NS meldnummer gebruikt kan worden, omdat het een grijs gebied is. Voor 112 hebben mensen vaak wel een goed beeld in wat voor situaties het nummer gebruikt dient te worden, voor het NS meldnummer is dat minder het geval. Volgens Rover is het ook onduidelijk voor de reiziger wat hij mag verwachten van de opvolging van een melding. De reiziger weet niet hoe lang het duurt voordat iemand komt. Het is belangrijk dat de reiziger beter weet wat de vervolgstappen zijn na een melding, m.a.w. dat de reiziger weet wat hij/zij kan verwachten. Het wordt nergens uitgelegd dat er niet altijd een conducteur langskomt na een melding (het kan zijn dat de melding daarvoor

niet ernstig genoeg is, of dat de aandacht van de conducteur elders in de trein nodig is, maar dat weet de reiziger niet).

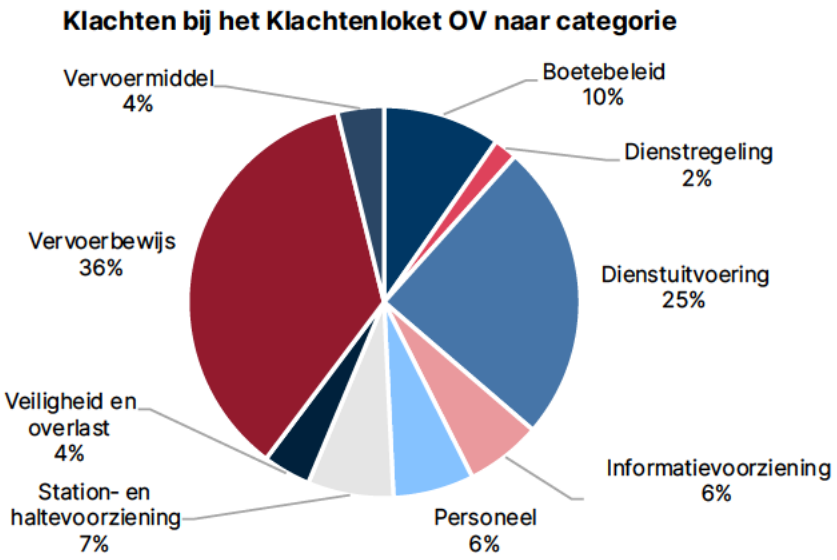
Rover vindt dat het NS meldnummer zeker toegevoegde waarde heeft. Dit blijkt wel uit het feit dat er mensen opgepakt zijn als gevolg van meldingen. Anderzijds adviseert Rover ook andere middelen naast het meldnummer. De conducteur die wat vaker een ronde doet door de trein kan ook bijdragen aan het gevoel van sociale veiligheid. De aanwezigheid van een aantal veiligheidsmedewerkers kan echter weer een gevoel oproepen dat er blijkbaar een onveilige situatie is.

4.8.2 Klachtenloket Openbaar Vervoer

De Geschillencommissie is een stichting, die als doel heeft om geschillen tussen consumenten en aanbieders (in diverse sectoren) op te lossen. Een van de sectoren is het Openbaar Vervoer. Consumenten kunnen hun klachten kwijt op de website van Klachtenloket Openbaar Vervoer, als zij onvoldoende respons ervaren van hun klacht aan het desbetreffende OV-bedrijf.

Het Klachtenloket Openbaar Vervoer ontvangt ongeveer 3.000 klachten per jaar over alle vervoerders samen per jaar. Een deel daarvan heeft betrekking op onveilige situaties. Dit percentage neemt toe, van ongeveer 5% in 2023 tot 10% in 2025. Onveilige situaties omvat o.a. klachten over het OV-personeel, bijvoorbeeld gevaarlijk rijgedrag of deuren die te snel dichtgaan. Het kan ook betrekking hebben op onveilig materieel, bijvoorbeeld achterstallig onderhoud. Er zijn weinig klachten die betrekking hebben op sociale onveiligheid vanwege medereizigers.

In de periode 2023-2025 zijn er 3.700 klachten over NS binnengekomen (zie Figuur 15). 165 daarvan waren in de categorie “veiligheid en overlast”. Slechts 10 daarvan hadden betrekking op het NS meldnummer. De klachten die betrekking hebben op het NS meldnummer waren bijvoorbeeld: *“De meldkamer was niet bereikbaar”* en *“Ik kon het nummer niet bellen”.* Een andere klacht betrof een stille melder, die vervolgens op niet-stille wijze door de conducteur wordt opgevolgd: de melder was de enige andere reiziger in de coupé, dus het was voor de overtreders snel duidelijk wie de melding had gedaan. Verdere feedback van de geïnterviewden is dat het NS meldnummer nog niet voldoende zichtbaar wordt geadverteerd.



Figuur 15 Data van het dashboard van Klachtenloket Openbaar Vervoer: klachten over NS van 2023 t/m 2025 naar categorie. "Veiligheid en overlast" omvat 165 van in totaal 3.700 meldingen.

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Beantwoording onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

> ***Hoe wordt het NS-meldnummer gebruikt voor meldingen, en hoe effectief worden de meldingen afgehandeld?***

De deelvragen luiden:

1. Wat zijn de overwegingen van NS en wat zijn de feiten en cijfers met betrekking tot het meldnummer?

2. Hoe effectief is het meldnummer van NS vanuit het perspectief van de reiziger?

3. Hoe kan de effectiviteit van het meldnummer van NS eventueel worden verbeterd?

Op basis van dit onderzoek kunnen we het volgende concluderen:

Conclusie 1: NS kiest bewust voor een laagdrempelige insteek waarbij de reiziger te allen tijde een melding kan doen wanneer hij/zij overlast of onveiligheid ervaart. De keerzijde daarvan is dat een groot aantal meldingen niet wordt opgevolgd.
Het meldnummer is door NS ingestoken als een laagdrempelige mogelijkheid voor stil contact. Het uitgangspunt is dus dat men liever méér niet-relevante of onnodige meldingen ontvangt (*false positives*) dan dat er relevante meldingen worden gemist (*false negatives*).

Er komen ongeveer 45.000 WhatsApp/sms-meldingen per jaar binnen bij de meldkamer van NS. 70% daarvan is spam of bedoeld voor de klantenservice. Van de overige 30% wordt ongeveer een derde (totaal 4.300 á 4.500 meldingen per jaar) opgevolgd door de meldkamer (d.w.z. er wordt een notificatie gestuurd naar de hoofdconducteur, NS beveiligingsmedewerkers of externe diensten). Bij de overige meldingen besluit de meldkamer van NS niet voor een dergelijke opvolging. Dat kan verschillende redenen hebben, bijvoorbeeld “de situatie is al gede-escaleerd”, “de reiziger heeft het advies opgevolgd ergens anders te gaan zitten”, “de situatie is volgens de centralist niet ernstig genoeg”). Het niet opvolgen van bepaalde soorten meldingen is bewust beleid. Het protocol in Bijlage 2 is een leidraad voor de beslissing of en hoe opvolging nodig is. Echter, elke situatie is verschillend en wordt door de centralist ingeschat. Op basis van dit onderzoek kan niet worden gesteld dat de meldkamer van NS hierbij foute beslissingen heeft gemaakt; er zijn geen aanwijzingen om dat te vermoeden.

Meldingen die niet worden opgevolgd, zijn voor NS ook nuttig. Op deze wijze heeft NS een soort thermometer t.a.v. de situaties in de treinen en op stations.

Hoewel de laagdrempelige, brede insteek vanuit het perspectief van NS logisch is, kan dit in bepaalde gevallen tot gevolg hebben dat er een mismatch is met de verwachting van de reiziger t.a.v. opvolging. Het is voor melders niet altijd duidelijk welke afwegingen hieraan ten grondslag liggen.

Conclusie 2: Het meldnummer is goed bekend bij de doelgroep.

Het meldnummer is goed bekend bij de doelgroep. 83% van de 645 respondenten geeft aan bekend te zijn met het meldnummer. 35% heeft het meldnummer ook opgeslagen in zijn/haar telefoon. Reizigers weten de meldkamer van NS te vinden (met ongeveer 45.000 WhatsApp/sms meldingen per jaar), alhoewel 39% van de respondenten in de veronderstelling is dat je het nummer ook kunt bellen. 11% van de respondenten dat het nummer kent geeft aan zelf een keer een melding te hebben gedaan (8% is man en 3% is vrouw). Van de melders geeft 60% aan dat het ging om het melden van een overtreding van de huisregels/overlast, en 52% geeft onveiligheid aan als reden.

Conclusie 3: WhatsApp/sms is effectief als communicatiekanaal voor stille meldingen.

Gezien met grote aantal binnenkomende meldingen (45000 per jaar) is WhatsApp/sms een effectief communicatiekanaal. Uit de reizigersbevraging blijkt dat het overgrote deel van de reizigers beried is om het nummer te gebruiken in situaties van overlast en/of onveiligheid: slechts 2% van de ondervraagde reizigers zegt het nummer niet te willen gebruiken. De keuze voor een WhatsApp/sms-nummer (ten opzichte van andere berichtendiensten of een telefoonnummer) lijkt adequaat. Het feit dat andere vervoersbedrijven zoals GVB en Arriva, die nu met een meldnummer aan de slag gaan, ook kiezen voor dit kanaal bevestigt dit. Reizigers waarderen de mogelijkheid om stille meldingen te kunnen doen. De snelheid van de reactie van de meldkamer van NS komt terug in de positieve feedback van reizigers.

Conclusie 4: Het meldnummer is van waarde, te oordelen naar het positieve effect op het gevoel van veiligheid en de waardering door het merendeel van de doelgroep.

Uit de reizigersbevraging blijkt dat 43% van het panel zich veiliger voelt dankzij het meldnummer (nog eens 43% zegt dat het geen verschil maakt, 13% “weet niet” en 1% zegt zich onveiliger te voelen). Omdat er geen meetbare doelstelling voor het meldnummer bestaat (zoals bijvoorbeeld “*x% is naar tevredenheid afgehandeld”* of *“x% minder incidenten na invoering”*, et cetera) is het niet mogelijk om harde uitspraken te doen over de effectiviteit van het nummer. Als we kijken naar het effect dat het bestaan van het meldnummer heeft op het gevoel van veiligheid onder reizigers, én naar de waardering ervan onder geënquêteerde reizigers die het gebruikt hebben, heeft het meldnummer duidelijk zijn waarde.

Uit het onderzoek blijkt dat het aantal berichten die op sociale media over het meldnummer worden geplaatst, klein is t.o.v. het totaal aantal meldingen van reizigers. Op

sociale media zoals Reddit zijn zowel positieve als negatieve reacties te vinden. De negatieve reacties hebben veelal te maken met het feit dat er geen zichtbare opvolging wordt gegeven, terwijl de reiziger dat wel had verwacht. De reden waarom een opvolging niet plaatsvindt (bijvoorbeeld de situatie is niet urgent genoeg) is dan onvoldoende duidelijk is gemaakt naar de reiziger. In sommige gevallen reageert de meldkamer van NS te traag of is het advies van de meldkamer ontoereikend volgens de reiziger. De reizigersbevraging, waaruit blijkt dat snelheid van handelen hoog gewaardeerd wordt en het uitblijven van opvolging voor teleurstelling zorgt, geeft een vergelijkbaar beeld. Uit verschillende sociale media berichten blijkt dat de meldkamer pragmatisch en de-escalerend probeert te zijn. In sommige gevallen komt dat bagatelliserend over op de reiziger en leidt dit tot cynische reacties. Sociale mediaberichten geven geen objectief totaalbeeld, maar tonen wel knelpunten in communicatie en verwachtingsmanagement.

5.2 Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek bevelen we het volgende aan:

- **Maak (nog) duidelijker dat het nummer alleen via WhatsApp/sms te gebruiken is.** NS zou, ondanks dat dat ook nu al op de stickers zichtbaar is, duidelijker naar reizigers kunnen communiceren dat het nummer niet telefonisch bereikbaar is. Dit is voor een aanzienlijk deel van de doelgroep niet helder.

- **Wijs de 'beller' erop *hoe* een melding wel gedaan kan worden.** Wanneer het nummer gebeld wordt, krijg je een 'geen gehoor- toon'. Zeker omdat een aanzienlijk deel van de doelgroep denkt dat je kunt bellen, bevelen wij NS aan om een bandje te laten horen met de mededeling dat je alleen kunt WhatsAppen/sms'en.

- **Onderzoek de mogelijkheid om het nummer beter te borgen in de NS-app.** De vermelding van het meldnummer in de NS-app is relatief onbekend en kan wellicht prominenter. Een mogelijkheid om het nummer vanuit de NS-app, direct op te slaan kan ook bijdragen aan het gebruik van het nummer.

- **Maak duidelijker wat de melder mag verwachten.** NS zou duidelijker aan de reiziger kunnen communiceren waarvoor het meldnummer wel/niet bedoeld is en wat je als melder wel/niet kunt verwachten als je een melding doet. Het valt op dat NS niet altijd consistent is in haar communicatie-uitingen over het meldnummer (Stickers op ramen noemen "overlast of onveilige situatie" en posters "onveilig gevoel"). Dat zou consistenter kunnen.

- **Maak duidelijk dat álle meldingen nuttig zijn (maar niet alle meldingen opgevolgd worden).** De meldkamer van NS zou kunnen laten blijken dat een melding nut heeft voor NS, ook al wordt deze niet opgevolgd. Het meldnummer heeft namelijk (ook)

als functie om te fungeren als algemene 'thermometer' over de veiligheidssituatie in een trein of op een station. Het meldnummer is ingestoken met een brede scope en lage drempel voor meldingen over onveilige situaties, en dat betekent dat alle meldingen binnen die scope ook serieus moeten worden behandeld en niet kunnen worden 'afgewezen'. NS geeft aan dat de ruimte voor toelichting in communicatie over het nummer beperkt is. Een suggestie is om in de communicatie naar een melder uitgebreider aan te geven dat de melding, ook als deze niet wordt opgevolgd, nuttig is voor NS, bijvoorbeeld omdat NS deze informatie uiteindelijk gebruikt om (bijvoorbeeld) veiligheidspersoneel op de juiste plaatsen en tijden in te zetten.

Verder geven wij ter overweging:

- Er zijn verschillende redenen om meldingen t.a.v. overlast of onveiligheid niet op te volgen. Aangezien dit een groot aantal meldingen betreft zou het meerwaarde voor NS kunnen hebben om meldingen – die niet worden opgevolgd – te voorzien van een label met de reden waarom deze niet is opgevolgd. Dat zou NS meer inzicht kunnen geven in trends en zou NS ook middelen geven om kritiek te weerstaan over het niet opvolgen van meldingen.

- NS zou kunnen onderzoeken of er kan worden gewerkt met het automatisch vragen van feedback (bijvoorbeeld door automatisch binnen een bepaalde tijd na afronding van een gesprek een link naar een feedbackformulier te versturen). Een mogelijk neveneffect van het vragen van feedback is dat ontevreden melders zich meer gehoord voelen. Daarmee kan wellicht een positiever beeld worden gecreëerd over het nummer, onder andere op sociale media. Anderzijds kan het vragen van feedback verwachtingen wekken. Tot slot vraagt het verwerken van grote aantallen vrije tekstantwoorden een vorm van automatische analyse.

- NS is in 2020 als pionier gestart met het WhatsApp/sms meldnummer. Arriva is in 2025 gestart met een pilot, terwijl GVB en Vervoerregio Amsterdam van plan zijn om in de eerste helft van 2026 te starten. Omdat de insteek van de verschillende nummers en het soort openbaar vervoer (en daarmee het handelingsperspectief voor opvolging van meldingen) verschilt tussen de vervoerders, ligt het niet direct voor de hand om toe te werken naar een gedeeld meldnummer. Wel zou het goed zijn als vervoerders (voor zover dat nog niet gebeurt) ervaringen en lessen met elkaar (blijven) uitwisselen over de meldnummers en de meldingen die zij daarop binnenkrijgen. De vervoerders kunnen zo van elkaar te leren, patronen en knelpunten tijdig te signaleren, en de opvolging en effectiviteit van hun aanpak mogelijk verder verbeteren.

- NS kan tot slot overwegen om zelf (meer) voorbeelden te delen van positieve interacties met het nummer op sociale media of in andere communicatie. Vaak is één maatschappelijk incident aanleiding voor (hernieuwde) politieke aandacht voor oplossingen zoals het meldnummer. Andersom kan echter ook één negatief incident

(melder had gemeld maar melding werd niet opgevolgd) het publieke debat over het meldnummer bepalen. Door te delen dat het nummer regelmatig onveilige situaties oplost ontstaat wellicht meer begrip voor het feit dat een meldnummer nooit álle situaties kan oplossen, en relativeert de impact van een negatieve ervaring met het nummer.

Verwijzingen

[1] **Tweede Kamer der Staten-Generaal** (2025) *Kamerstuk 32 645, nr. 838. Verslag commissiedebat openbaar vervoer en taxibeleid, 20 februari 2025*

[2] **Minister van Financiën** (2014) *Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek*

[3] **Tweede Kamer** (19 september 2024) *Motie van het lid Bikker c.s.*

[4] **NS** *NS Panel*

Bijlage 1. Overzicht respondenten

Organisatie	Contactpersoon
NS	Product owner SWAP Senior adviseur veiligheid
Reizigersvereniging Openbaar Vervoer (Rover)	Beleidsmedewerker
Klachtenloket Openbaar Vervoer (de Geschillencommissie)	Teamleider Klachtenloket
Koninklijke Marechaussee (betreffende beveiliging Schiphol)	Teamleider meldkamer
GVB Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam	Adviseur sociale veiligheid Adviseur sociale veiligheid
Arriva	Hoofd veiligheid

Bijlage 2. Protocol meldkamer NS

Doorgezet VC		SMS HC verstuurd	Geen vervolg	
Doorzetten VC (spoed)	Doorzetten VC (info)	SMS naar HC	Doorzetten Klantenservice	Geen vervolg
-Onbeheerd object(ASD,SHL) -Onwel wordingen -Geweld -Bedreiging/intimidatie -Suïcidale personen -Aanranding/verkrachting -Onzedelijk gedrag (geslachtsdeel gezien) -Wapens gezien -Brand -Graffiti heterdaad	-Roken op het station -Overlast icm agressie -Klein ongeval -Lift-opsluiting -Onbeheerd object(ASD, -- SHL naar alarm) -Onzedelijk gedrag -Verdacht gedrag -Verward persoon -Kapotte ruit trein -Graffiti (ongepast) -Diefstal (heterdaad en de dader is er nog) - Drugs gebruik in de trein	-Pratende mensen in een stilte coupe -Roken/vapen in de trein -Roken/vapen in de trein (als het niet duidelijk is wie heeft zitten roken) -Bedelaars/zwervers - Onprettige situatie (rand van onzedelijk) - festivalgangers / evenement overlast (zonder agressie) - Openlijk/zichtbaar drugs bezit	- Klachten over OV chipkaart -Verloren spullen -Losse stoeptegels -Vieze toiletten -Kapotte ruiten/borden/deuren etc.(station) -Klachten -Graffiti(niet heterdaad, niet ongepast)	-Drinken in de trein (zonder overlast) -Diefstal (achteraf(adviseer aangifte politie)) -Achteraf meldingen -Boerka/Niqaab

Figuur 16 Protocol van de meldkamer van NS met betrekking tot opvolging van reizigersmeldingen (Bron: NS)

dialogic

Onderzoek voor *onderbouwd* beleid.

Dialogic innovatie & interactie
Hooghiemstraplein 33
3514 AX Utrecht
030-2150580
www.dialogic.nl