INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 65

Portefeuillehouder:	P.L.W.J. Baaten
Portefeuille:	Verkeer en vervoer (mobiliteit)
Programma:	2 Verkeer, vervoer en waterstaat
Taakveld:	2.5 Openbaar vervoer
Datum:	25 januari 2022
Onderwerp:	NS-serviceaanbod station Lelystad Centrum

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN:
Wijziging NS-serviceaanbod station Lelystad Centrum.

INLEIDING
In maart 2021 informeerden wij u over de uitvoering van de motie "Behoud van NS service en informatiebalie station Lelystad". Toen is u toegezegd dat wij u zouden informeren wanneer de NS een besluit zou hebben genomen over het serviceaanbod op station Lelystad Centrum. Inmiddels heeft de Raad van Bestuur van de NS hierover een besluit genomen.

KERNBOODSCHAP
NS past de service op de stations aan: meer online, persoonlijke hulp waar nodig:

In december 2020 maakte NS bekend het service-aanbod op station aan te willen passen.
Naar aanleiding van deze aankondiging heeft een gesprek plaatsgevonden tussen het college in de persoon van wethouder Baaten en mevrouw Winkenius, regiodirecteur Randstad Noord van de NS. Wethouder Baaten heeft in dit gesprek de ontwikkelingen in Lelystad waaronder die rond het station nadrukkelijk onder de aandacht van de NS gebracht. Ook heeft hij de NS gewezen op de rol van het station bij evenementen in en in de omgeving van Lelystad. Daarnaast gaat Lelystad ervan uit dat Lelystad Airport eind dit jaar open gaat. Goede informatievoorziening op het station is daarbij onontbeerlijk. Ook na dit gesprek hebben wij dit regelmatig onder de aandacht van de NS gebracht.

De oorspronkelijke plannen van eind 2020 worden nu in gewijzigde vorm doorgevoerd. NS heeft dit besluit genomen na een zorgvuldig besluitvormingstraject. In het besluit zijn de adviezen van de medezeggenschap en de consumentenorganisaties in het Locov meegenomen. Ook de inzichten die NS de afgelopen periode heeft verzameld in de gesprekken met medewerkers, vakbonden, regionale overheden en andere belanghebbenden zijn meegewogen in de besluitvorming.
Met deze verandering wil NS beter aansluiten bij de veranderde behoefte van reizigers die steeds meer gebruik maken van online dienstverlening

In de informatienota die we u in maart 2021 hebben verstrekt heeft u kennis kunnen nemen van de inspanningen om de informatiebalie te behouden. Ondanks deze inspanningen wil NS de serviceformule op Lelystad Centrum veranderen van “Samen service” naar “Self service”. Andere

servicediensten, zoals NS Reisassistentie voor reizigers met een beperking, of de OV-fiets, blijven voor reizigers wel beschikbaar. Reizigers kunnen treinkaartjes kopen en abonnementen afsluiten via de kaartverkoopautomaat, de NS app en online of telefonisch via NS klantenservice.

VERVOLG

Het college heeft alles in het werk gesteld om de NS te overtuigen van het belang van servicemedewerkers op station Lelystad Centrum, maar het is helaas niet gelukt om de servicebalie en -medewerkers voor dit station te behouden.

Nu het besluit is genomen, geldt een opschortingstermijn van een maand waarin de medezeggenschap van NS de gelegenheid heeft om in beroep te gaan. Als de beroepstermijn voorbij is, kan de implementatie van de plannen starten. Dit gebeurt stapsgewijs en duurt naar verwachting een jaar. De serviceformules worden in goed overleg met o.a. betrokken medewerkers en andere vervoerders op de betreffende stations aangepast. Betrokken partijen worden op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van het implementatieproces.

Omdat de ondernemingsraad nog de mogelijkheid heeft om bij de Ondernemingskamer beroep aan te tekenen tegen dit besluit is nog niet bekend wanneer welke serviceformule wordt aangepast. Vooruitlopend op het feitelijke besluit hebben veel servicemedewerkers echter al gebruik gemaakt van een vertrekregeling, waardoor de balie toch al (tijdelijk) is gesloten. Voordat de serviceformule op station Lelystad Centrum wordt aangepast worden reizigers hierover op het station geïnformeerd.

Bijlage:

- Kaart serviceformules voor en na wijziging.
- E-mail van NS Regiodirectie Randstad Noord.
- Informatienota “uitvoering motie Behoud van NS service en informatiebalie station Lelystad