

EMAIL

NS-service aanbod stations – update

Beste mensen,

Allereerst de beste wensen voor het nieuwe jaar!

Graag geef ik hierbij een update over het NS service-aanbod op de stations. Laat je het weten als je nog vragen hebt? Ik hou jullie op de hoogte van toekomstige ontwikkelingen.

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. 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 vele gesprekken met collega's, vakbonden, regionale overheden en andere belanghebbenden zijn meegewogen in de besluitvorming.

Vier serviceformules

Met deze verandering wil NS beter aansluiten bij de veranderde behoefte van reizigers die steeds meer gebruik maken van online dienstverlening. NS onderscheidt vier serviceformules om reizigers op de stations van dienst te zijn.

- Self service (nu: 237 stations, straks: 251)
Hulp op afstand via telefoon of servicezuil op het station
- Samen service (nu: 5 stations, straks: 10)
Servicemedewerkers zijn ambulant aanwezig op het station, hulp op afstand via telefoon of servicezuil op het station
- Full service light (nu: 0 stations, straks: 4)
Vaste servicebalie, hulp op afstand via telefoon of servicezuil op het station
- Full service (nu: 36 stations, straks 13)
Vaste servicebalie, servicemedewerkers zijn ambulant aanwezig op het station, hulp op afstand via telefoon of servicezuil op het station

Wat betekent dit per station?

Op onderstaande kaart is afgebeeld hoe de situatie per station er nu en straks uit ziet.



Voor een aantal stations zijn de oorspronkelijke plannen uit het voorgenomen besluit van december 2020 in het definitieve besluit gewijzigd. Op hoofdlijnen houden deze wijzigingen het volgende in:

- Haarlem blijft full service met behoud van een OV Service & Tickets winkel (in plaats van samen service)
- Deventer wordt samen service (in plaats van self service)
- Breda blijft full service met OV Service & Tickets winkel (in plaats van full service light)
- Zwolle blijft full service met OV Service & Tickets winkel (in plaats van samen service)
- Amsterdam Bijlmer ArenA blijft samen service (in plaats van self service)
- Op de stations Amsterdam Centraal, Eindhoven Centraal, Rotterdam Centraal en Zwolle breiden we de formatie van servicemedewerkers uit ten opzichte van het voorgenomen besluit zodat meer ruimte ontstaat voor inzet bij evenementen en buitendienststellingen.
- Op Amsterdam Centraal en Schiphol houden we één nachtkloket open.
- Op de stations met internationale balies hanteren we dezelfde openingstijden als voor de binnenlandse balies.

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

Vervolg

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 doen we zorgvuldig, stapsgewijs en duurt naar verwachting een jaar. In dat jaar passen we de formules op de betreffende stations aan. Dat doen we in goed overleg met o.a. betrokken collega's en andere vervoerders op de betreffende stations. Betrokken partijen houden we op de hoogte van de ontwikkelingen van het implementatieproces en we komen, nu het ondernemersbesluit genomen is, terug op eerder gestelde vragen met betrekking tot de implementatie voor specifieke stations. Wanneer welke serviceformule wordt aangepast is nog niet bekend. We informeren reizigers hierover vooraf op het station.

[Met vriendelijke groet,](#)

C.J. (René) Windhouwer

Manager Public Affairs



NS | Regiodirectie Randstad Noord

Regiokantoor Randstad Noord, spoor 2 | Stationsplein 19U

Postbus 1283, 1000 BG Amsterdam

Tel. 06-12 62 13 25

[Internet](#) [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#)

Deze e-mail, inclusief eventuele bijlagen, is uitsluitend bestemd voor (gebruik door) de geadresseerde. De e-mail kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten. Openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van (de inhoud van) deze e-mail (en eventuele bijlagen) aan derden is uitdrukkelijk niet toegestaan. Indien u niet de bedoelde geadresseerde bent, wordt u vriendelijk verzocht degene die de e-mail verzond hiervan direct op de hoogte te brengen en de e-mail (en eventuele bijlagen) te vernietigen.

[Informatie vennootschap](#)

-