

Communicatiebericht

Herinrichting Service Stations (T&S)

In gesprek over de Herinrichting

De afgelopen periode hebben we veel gesprekken gevoerd over het voornemen van NS om onze dienstverlening voor informatie, verkoop en service op de stations aan te passen. Met de medezeggenschap, met vakbonden, met medewerkers in het land, het Locov, belangenverenigingen voor reizigers met een beperking en met regionale overheden. Al deze gesprekken en de verzamelde informatie hebben ons waardevolle inzichten gegeven. Over deze inzichten hebben we uitvoerig gesproken met de OR Reizigers en dit heeft ertoe geleid dat we eraan denken om een aantal aanpassingen te doen ten opzichte van het voorgenomen besluit. We hebben hierover toelichting gegeven aan de vakbonden en zij hebben op de aangepaste plannen gereageerd. Hieronder een meer gedetailleerde opsomming van de aanpassingen die NS voor ogen heeft.

Aanpassingen

NS wil reizigers kunnen bedienen op het tijdstip en de plaats waar de reiziger dit nodig heeft. Servicemedewerkers spelen daarin een belangrijke rol: door hoogwaardige service te verlenen en zo het verschil te maken voor onze reizigers. Om ervoor te zorgen dat zij dat in de toekomst kunnen blijven doen, denken we aan de volgende aanpassingen ten opzichte van het voorgenomen besluit van 9 december 2020:

- We willen zorgen voor een toekomstvaste rol voor de servicemedewerker door deze, samen met de OR Reizigers, door te ontwikkelen.
- We willen servicemedewerkers met opleiding en ondersteunende IT-middelen beter in staat stellen om, ook in hun ambulante rol, producten te verkopen aan reizigers zodat zij hen in één keer en zonder doorverwijzing naar bijvoorbeeld Klantenservice verder kunnen helpen.
- Het productassortiment, de verkoop en dienstverlening aan de balies willen we vergroten door:
 - online-producten daar waar mogelijk ook via de balies te verkopen,
 - de mogelijkheden om reizigers ook in de ambulante dienst NS producten te verkopen uit te breiden,
 - servicemedewerkers in staat te stellen reizigers te verleiden door een eenmalige korting bij de aanschaf van een abonnement te bieden (naast wat we vandaag de dag al bieden),
 - de mogelijkheden te onderzoeken voor servicemedewerkers om ook ondersteuning te bieden in het aanbieden van de overige NS-producten als OV-fiets en Greenwheels,
 - meer klantenservicehandelingen aan de balie mogelijk te maken.
- We willen de serviceformule aanpassen op de volgende stations:
 - Haarlem Full Service met OV Service & Tickets winkel (in plaats van Samen Service)
 - Deventer Samen Service (in plaats van Self Service)
 - Breda Full Service met OV Service & Tickets winkel (in plaats van Full Service Light)
 - Zwolle Full Service met OV Service & Tickets winkel (in plaats van Samen Service)
- We willen de formatie van servicemedewerkers uitbreiden ten opzichte van het voorgenomen besluit zodat meer ruimte ontstaat voor inzet bij evenementen en buitendienststellingen. Deze uitbreiding wordt gedaan op de stations Amsterdam Centraal, Eindhoven Centraal, Rotterdam Centraal en Zwolle.
- De ambulante dienstverlening door servicemedewerkers doordeweeks willen we uitbreiden naar 21.00 uur (in plaats van 19.00 uur). Zo kunnen deze collega's onder andere meer NS Reisassistenties (NSRA's) verlenen.
- Op Full Service (Light)-locaties willen we de openingstijden van de OV Service & Tickets-winkel op de vaste koopavonden verruimen naar 21.30 uur.
- Op Amsterdam Centraal en Schiphol willen we één nachtkloet openhouden.
- Op de stations met internationale balies willen we dezelfde openingstijden hanteren voor de binnenlandse balies.

Vervolg

We zijn nog met de OR in gesprek en we willen met vakbonden in gesprek over de personele gevolgen. Als hierover helderheid is, kan de OR advies geven en kunnen we het ondernemersbesluit nemen.

Premobiliteit

Zoals eerder aangegeven: we zien dat veel servicemedewerkers gebruik maken van hun premobiliteitsstatus. Dit zorgt ervoor dat binnen deze groep collega's bij het definitief worden van het ondernemersbesluit

nauwelijks of geen sprake zal zijn van boventalligheid. Naast de wens om boventalligheid zoveel mogelijk te voorkomen, wil NS de reistijd door standplaatswijzigingen als gevolg van de herinrichting zoveel mogelijk beperken.

De premobiliteitsfase loopt tot 1 augustus a.s. We blijven de uit- en doorstroom volgen.

Meer weten?

Lees [hier](#) **<= link naar samenvatting delta>** de belangrijkste aanpassingen ten opzichte van het voorgenomen besluit op 9 december 2020.