

NS Tickets & Service Venlo
Stationsplein 1
5913AA VENLO

Betreft: Afschalen NS service- en dienstverlening

Venlo, 13 januari 2021

Geachte heer/mevrouw,

Graag willen wij uw aandacht vragen voor het volgende.

Zoals U misschien heeft vernomen uit de media, zijn de Nederlandse Spoorwegen van plan om servicepersoneel van een groot aantal stations in Nederland te laten verdwijnen.

Aanleiding voor de nieuwe inrichting Service Stations: NS wil de serviceverlening afstemmen op de veranderende reizigersbehoefte en daarmee op de toenemende digitalisering. Informatie zal dan in eerste instantie digitaal te vinden zijn, gevolgd door selfservice apparatuur op het station. Hierdoor wil NS een besparing realiseren. Per station is door de NS de keuze gemaakt voor het openhouden van bemenste balies of ambulante service op basis van verkoopcijfers van abonnementen en de inrichting van een station. Door deze keuzes zullen vanaf 2022 op slechts 15 stations nog een balie geopend zijn en op 20 stations ambulante servicemedewerkers aanwezig zijn. Voor Venlo betekent dit dat er helemaal geen service van NS meer aanwezig zal zijn.

Onze argumenten waarom tenminste ambulante diensten op ons station dienen te blijven bestaan:

1. Naast de reguliere reizigers (woon-werk, studenten) is er een grote groep minder zelfredzame reizigers. Hieronder valt een groeiende groep senioren en niet-Nederlandstalige inwoners/werknemers, die vaak minder de digitale mogelijkheden beheersen. Juist deze groepen zijn vaak aangewezen op het openbaar vervoer en hebben behoefte aan service, uitleg en dienstverlening. Dagelijks horen wij van onze reizigers wat fijn dat u er bent om ons te helpen.
2. Met name bij stremmingen, werkzaamheden, verbouwingen en andere onvoorziene omstandigheden is persoonlijke informatie en begeleiding onontbeerlijk voor mensen met een fysieke of geestelijke beperking. Het geven van informatie, duidelijke uitleg en soms ook het geruststellen zorgt ervoor dat mensen hun eindbestemming kunnen bereiken. De servicemedewerker is er om vragen op het station te beantwoorden en de reiziger bij de reis te ondersteunen waar nodig. Juist op het moment dat digitale infoborden niet meer de juiste informatie kunnen tonen dan is het vinden van een alternatieve verbinding een belangrijke functie voor de ambulante dienst.
3. In de zomermaanden is de hulp aan toeristen een belangrijk onderdeel van ambulant werk. Hierdoor spelen we vaak de rol van VVV omdat wij het eerste aanspreekpunt zijn voor de mensen die via het station een stad binnenkomen. Het vinden van de juiste trein- en bus aansluitingen kan voor de incidentele reiziger voor problemen zorgen. Zeker op station Venlo waar vele reizigers vanuit Duitsland verder willen reizen in Nederland.
4. Dat er niet eens een ambulante dienst aanwezig zal zijn, zal zeker van invloed zijn op de sociale veiligheid. NS heeft regelmatig te maken met overlast op het station, welke kan uitmonden in criminaliteit, vandalisme en agressie. Reizigers gaan zich hierdoor onveilig voelen en kunnen hierdoor wegblijven. Aanwezigheid van servicepersoneel zorgt voor

toezicht en kan handelend optreden. NS geeft aan dat team Veiligheid & Service zorgt draagt voor de sociale veiligheid. Dit team is veelal alleen aanwezig op de grootste stations, waar al meer NS personeel rond loopt. Tijdens afwezigheid van Veiligheid & Service neemt het servicepersoneel op het perron in geval van ordeproblemen direct contact op met de NS Veiligheidscentrale die de hulpdiensten inschakelen.

5. Wij zijn van mening dat de werkzaamheden die wij uitvoeren als servicepersoneel op het perron niet door apparatuur kan worden vervangen. Om u een idee te geven van wat de werkzaamheden inhouden die nu door servicepersoneel op het perron worden uitgevoerd zijn:

- Als er een stremming (bijvoorbeeld storing) is vangen we reizigers op, geven hen alternatieven en begeleiden hen naar eventueel vervangende bussen
- Als men onzeker is, als men niet weet waar men in moet checken of niet kan uitchecken of als men zich niet veilig voelt.
- Wij zijn ook de extra ogen, wij signaleren defecten aan informatieschermen en in/uitcheckpoorten. Wij melden zaken zoals losliggende tegels en niet werkende openbare toiletten.
- Als iemand onwel wordt, verlenen wij EHBO en schakelen ambulance in.
- Wij zien onveilige situaties (denk aan suïcidale personen, zwartrijders die via het spoor willen lopen, mensen die verward zijn etc.)
- Wij kunnen reisassistentie verlenen aan mensen met beperkingen en slechtzienden, en krijgen hiervoor jaarlijks her-instructie. NS heeft de assistentie in Venlo al extern extern uitbesteed. Nu kan er niets meer last minute geregeld worden. Ook het contact via portofoon met treinpersoneel is dan niet aan de orde, met mogelijke gemiste assistentie, begeleiding en vertraging als gevolg.
- Wij helpen mensen bij de kaartautomaat en voorkomen dat reizigers inchecken bij de poort van een verkeerde vervoerder, wat zeker in Venlo dagelijks voorkomt.

Onze argumenten waarom een Servicebalie op locatie dient te blijven bestaan:

1. Inmiddels zijn de digitale mogelijkheden voor klanten zeer divers en uitgebreid. Men kan zonder assistentie van A naar B. Echter: op het moment dat er verstoringen zijn, kan men bij de balie terecht voor een alternatief reisadvies. Bij veel ouderen en geestelijk minder validen is de digitale wereld nog heel onbekend, wij kunnen hierbij behulpzaam zijn.
2. Bij een online ticket dat is geboekt en waarmee problemen zijn kunnen wij bij de balie een nieuw exemplaar uitprinten, opnieuw maken, of restitueren zodat men verder kan reizen.
3. Uitleg geven van de verschillende ticketsoorten: ov-chipkaarten, eenmalige kaartjes, e-tickets, abonnementen en actiekaartjes.
4. Aan de balie hebben wij de mogelijkheid om nog persoonlijke (klanten)service te verlenen. Om in de NS-systemen gegevens met toestemming van de klant te bekijken en deze op verzoek aan te passen. Onze ervaring is dat mensen via de telefoon vaak een niet duidelijk antwoord krijgen bij de NS Klantenservice op hun vragen en komen achteraf aan de balie alsnog om opheldering.

5. Aan de balie is er nog gelegenheid om de keuzes van NS toe te lichten. Dit geldt evengoed bij de verkoop en advies van abonnementen om korting te kunnen regelen. Bij elke wijziging in het assortiment is de balie de plek waar de uitleg het meest uitgebreid gegeven wordt. Daarnaast is het nog mogelijk om met contant geld een vervoerbewijs te kopen. De ervaring leert dat er nog veel mensen zijn die geen pinpas (mogen) hebben, Die kunnen dan nergens meer terecht om een vervoersbewijs te kopen.
6. Alleen aan de balie hebben we de mogelijkheid om ov-chipkaarten met de balieapparatuur uit te lezen en die te vertalen naar de info die in de NS systemen staat. In samenwerking met klantenservice kan er een passende oplossing voor bijna ieder probleem gevonden worden. De balie kan concreter het probleem door vertalen naar klantenservice.
7. Aan de balie worden gevonden en verloren voorwerpen uit de trein en op het station geregistreerd in een landelijke database. De spullen worden opgeslagen en volgens afspraak verstuurd naar het Centraal Bureau Gevonden Voorwerpen in Utrecht.
8. Aan de balie kan saldo vanaf een ov-chipkaart worden terugbetaald aan de eigenaar. Bij een automaat is hiervoor geen mogelijkheid.

Persoonlijk contact is de service waar reizigers behoefte aan hebben, en dat is waar een servicemedewerker voor staat.

Wij zijn op zoek naar steun van instanties als de uwe, die kunnen ondersteunen dat servicemedewerkers hard nodig zijn voor de sociale veiligheid, hulp en aanspreekbaarheid. Een automaat of noodpaal zal ons niet kunnen vervangen. Mensen met een hulpvraag of mensen die onzeker zijn in het openbaar vervoer zullen dit op den duur gaan mijden.

Met vriendelijke groet,
Servicemedewerkers NS Venlo



U kunt ons onder andere steunen door de QR-code te scannen en de petitie van de FNV te ondertekenen.