



**Per email verzonden**

NS

Dhr. E. van Asch, directeur Operatie

eelco.vanasch@ns.nl

cc: roos.rahimi@fnv.nl en henri.janssen@fnv.nl

**Datum**

9 april 2021

**Ons kenmerk**

21-460/rr/lvd

**Betreft / Onderwerp**

Herinrichting Service Stations

**Doorkiesnummer**

088-3681314

**Email contactpersoon**

Roos.rahimi@fnv.nl

**Bijlage(n)**

-

Geachte heer Van Asch,

Zoals reeds bij NS bekend heeft FNV Spoor tijdens meerdere overleggen herhaaldelijk aangegeven tegen de voorgestelde herinrichting Service Stations te zijn. Hier hebben wij eerder gesprekken over gevoerd en ook nu nodigt u ons uit om met ons in gesprek gaan over de gevolgen van uw plannen bij service stations.

Op 5 maart jl. hebben de vakbonden met een grote groep medewerkers van service stations President Directeur van NS Marjan Rintel ruim 21.000 handtekeningen aangeboden en NS opgeroepen om de plannen zoals ze liggen van tafel te halen zodat wij de belangen van onze leden kunnen behartigen en namens de leden de gesprekken kunnen hervatten over een toekomstbestendige service model voor NS. Een vanuit de medewerkers gedragen model die ook de behoefte van uw klant, de reiziger het beste kennen. Deze oproep is ook door heel veel landelijke, regionale politieke partijen, gemeentes en belangenorganisaties ondersteund.

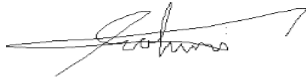
NS heeft de herinrichting Service Stations ingezet op basis van de redenatie dat de klant de keuze krijgt om online door middel van selfservice zijn of haar zaken te regelen. De menselijke maat wordt door NS alleen op aanvraagbasis gericht ingezet daar waar reizigers deze hulp het meest nodig hebben. Hiermee gaat u niet alleen zwaar de mist in wat betreft het belang van de reiziger, maar houdt u ook geheel geen rekening met de belangen van de medewerkers. Met deze gekozen koers gaan er niet alleen banen verloren, maar ook perspectieven voor andere functiegroepen bij NS die niet in meer hun eigen functie ingezet kunnen worden. U zorgt voor een verhoging van de werkdruk bij alle andere functies. De behoefte van de reiziger aan de menselijke maat is namelijk niet van te voren in te plannen. De reiziger ziet een ieder in een NS uniform als een medewerker en verwacht hier service van. Dit zorgt ervoor dat de medewerkers in andere functies nog meer in knel gaan komen om pauzes te kunnen nemen of niet meer functioneel hun functie kunnen vervullen.

Door deze plannen komt ook sociale veiligheid van de reizigers en medewerkers in geding. Een infobalie en meerdere geüniformeerde medewerkers zorgen voor rust en veiligheid bij de reizigers en zorgen ook voor rust bij de medewerkers. Bij escalaties kunnen V&S medewerkers erbij geroepen worden. Bij deze groep is nu al een capaciteitsprobleem. Straks moet deze groep ook de servicevragen gaan beantwoorden en kleine onvrede situaties oplossen.

Wij zijn ons ervan bewust dat wij deze zaken al meerdere malen met NS gedeeld hebben. Helaas heeft dat nog niet bij NS geleid tot het nemen van de juiste beslissingen in het belang van de medewerkers en reizigers.

Bij deze geven wij nogmaals aan in te gaan op uw uitnodiging om het gesprek te voeren over het belang van onze leden, waarin alle opties nog open liggen en derhalve bespreekbaar zijn. Deze uitnodiging zien wij graag zo snel mogelijk, doch uiterlijk op 23 april 2021 om 17:00 uur, tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Roos Rahimi  
Bestuurder FNV Spoor