

24 juni 2021

## Tegenvoorstel vakbonden CNV Vakmensen, VVMC en FNV Spoor onderhandelingen Herinrichting service en stations

- NS dient fysieke aanwezigheid van minimaal één infobalie op alle stations te waarborgen waar nu ook sprake is van alleen een infobalie. Kortom geen selfservice op stations waar nu sprake is van minimaal een infobalie. Deze dienen te voldoen aan alle wettelijke veiligheids- en Arbonormen. Verder dienen de noodzakelijke faciliteiten voor de medewerkers gewaarborgd te zijn, denk hierbij aan fatsoenlijk sanitair en schoon water. Bij deze infobalies dienen de medewerkers toegang te hebben tot alle systemen ten behoeve van dienstverlening en verkoop richting de klant. (aandacht voor EHBO en Ontruimingsleider/Brandwacht)
- Ons achterban kan zich niet vinden in het concept Full Service Light. Dit brengt sociale veiligheid van de medewerkers in gevaar en zorgt ook voor frustratie bij de reizigers. Denk aan pauzetijden waarbij niemand aanwezig is om de klant te woord te staan. De vakbonden stellen voor om van alle Full Service Light stations gewoon een Full service station te maken. Full Service Light is alleen acceptabel als het gaat om een bestaande situatie of een upgrade van selfservice.
- Alle NS online producten moeten, zonder beperking of voorwaarde, ook door de servicemedewerkers van NS verkoopbaar zijn.
- Service medewerkers dienen als achtereenvolgers van de klantenservice. Zowel als het gaat om chat, mail als de telefoon. Dit kan ook voor NS Internationaal op de stations waar voor internationaal opgeleide medewerkers aanwezig zijn, eventueel ook Telesales
- Tijdens de vorige overleg hebben wij NS gevraagd om duidelijke parameters en onderbouwing aan te leveren voor de gemaakte keuzes die, door NS, gebaseerd zijn op onbenutte uren. Tot op heden hebben wij deze van NS niet gekregen. Wij delen dus de visie van NS in deze ook niet en baseren ons op de input van onze leden.

Op de lijst voor Selfservice

Standplaats	Huidige situatie	NS	Vakbonden	Argumenten
Alkmaar	F S	Self S	FS	Toerisme, Anders is NH leeg behalve Groot Amsterdam
Deventer	F S	Samen S	Samen S	
Amsterdam Bijlmer ArenA		Self S	Samen S	Veel evenementen en sociale veiligheid
Gouda		Self S	Samen S	RNet(machinisten in opleiding zonder conducteur) Toeristen

				Nr. 4 vertrekkende treinen Internationaal verkeer (omleidingsroute als de route over Schiphol en Haarlem of Den Haag en Rotterdam gestremd is) Knooppunt
Lelystad Centrum		Self S	Samen S	Komst vliegveld
Hengelo		Self S	Samen S	Internationale overstap Drugstoerisme (Sociale veiligheid)
Hilversum		Self S	Infobalie	
Hoorn		Self S	Infobalie	
Roermond		Self S	Infobalie	
Roosendaal		Self S	Infobalie	
Tilburg		Self S	Infobalie	
Venlo		Self S	Infobalie	
Heerlen		Self S	Infobalie	

Op de lijst voor Full Service Light

Standplaats	Huidige situatie	NS	Vakbonden	Argumenten
Enschede		F S L	Samen S	
Leeuwarden		F S L	F S	Regionale positie Aanwezigheid Arriva
Maastricht		F S L	F S	Concurrentiepositie Toerisme Universiteit met veel internationale studenten Grensgebied Regionale positie
Zaandam		F S L	Samen S	

Continuering van Servicemedewerkers Internationaal op station

Standplaats				
Breda				Belangrijk grensstation
Den Haag				Regeringsstad, veel ambassades, toeristen.