

Vraag & Antwoord voor NS'ers

in het kader van maatregelen coronavirus

Update **19 mei 2020**: ondergenoemde maatregelen gelden tot nader bericht

**LET OP: GEEL GEMARKEERDE TEKST DUIDT EROP DAT DIT
EEN WIJZIGING/AANVULLING BETREFT TOV VOORGAANDE Q&A**



INHOUDSOPGAVE

1. Maatregelen NS naar aanleiding van maatregelen overheid	4
Algemeen	4
Van verstevigde basisdienstregeling terug naar de reguliere dienstregeling.....	5
Dienstreizen en bijeenkomsten	10
Opleidingen	11
Onderwijs en kinderopvang	11
Gevolgen voor kantoren en eten & drinken op werk	12
Medewerkers die in het bezit zijn van een Pauzepas	13
2. Welke maatregelen gelden voor mij?	14
Hoofdconducteurs	16
Waar kan ik aan denken in mijn omroep?	17
Hoe zit het met de geldigheid van de vervoersbewijzen.....	18
Dienen HC's te handhaven als reizigers een fiets meenemen in de trein?	18
Dienen HC's te handhaven als reizigers een groepsticket of een vervoersbewijs met Samenreiskorting hebben?	19
Hoe handel ik als NS medewerker bij suicide?	19
Veiligheid & Service medewerkers	20
Boa's	20
Servicemedewerkers.....	22
Machinisten	22
Collega's en derden die reisassistentie verlenen.....	23
Retailmedewerkers in winkels	23
Railcateringmedewerkers	24
Medewerkers fietsenstalling.....	24
Monteurs.....	24
Kantoorcollega's.....	24
Collega's werkzaam bij NS International.....	25
3. Eigen gezondheid	26
Verspreiding van het virus	26
Wat kan ik zelf doen om (de kans op) besmetting te voorkomen?	26
Wat te doen als ik denk dat ik besmet ben?	27
Ik heb klachten	277

Wat te doen als iemand in mijn omgeving ziek is of besmet is?	28
Ziekmeldingen en verlof	29
Veilig werken.....	30

1. Maatregelen NS naar aanleiding van maatregelen overheid

Algemeen

Hoe help ik NS nu het best in deze uitzonderlijke en uitdagende situatie?

Volg allereerst de richtlijnen op omtrent jouw gezondheid en die van anderen;

- Houd goed en dagelijks de dossierpagina Corona op iNSite in de gaten om te kijken wat er voor jou geldt:
- Houd goed contact met je leidinggevende over je werkbelasting: heb je teveel te doen, of juist te weinig werk? Maak het bespreekbaar.
- Alle NS-kantoormedewerkers die thuis kunnen werken, blijven thuiswerken tot nader order. Wees waar mogelijk flexibel in de aard van het werk dat moet gebeuren in deze uitzonderlijke situatie.

Hoe volgt NS de ontwikkelingen van het virus in Nederland?

NS-collega's van diverse afdelingen volgen dagelijks het nieuws, overleggen met deskundigen en bespreken regelmatig de gevolgen voor de inzet van hun collega's. NS heeft een calamiteitenteam samengesteld. Dit team dat 24/7 operationeel is, werkt scenario's uit en onderhoudt de contacten met de overheid en het RIVM.

Wat doen wij als NS'er als wij een verzoek tot interview krijgen?

Daar ga je niet anders mee om dan gebruikelijk, immers is het niet voor het eerst dat medewerkers worden benaderd voor interviews. Als medewerker dien je altijd eerst contact op te nemen met je manager of meteen met de afdeling persvoorlichting. Om te zorgen dat er overzicht is in de aanvragen en we als één organisatie naar buiten toe spreken, coördineert de afdeling persvoorlichting het proces en inhoud. Het is dus niet de bedoeling om zelf interviews te geven. Ook de persvoorlichters nemen deel in de wachtdienst en zijn te bereiken via 030 2357070.

Hoe wordt mijn 25 – 40 jarig dienstjubileum nu gevierd? Wanneer en van wie krijg ik mijn speldje?

Helaas is het nu niet mogelijk om je speldje persoonlijk opgespeld te krijgen (als dat van toepassing is).

Indien je een speldje krijgt, kun je bij je manager aangeven wat je graag wilt; of je het speldje op een later moment door je manager opgespeld wilt krijgen of dat je het speldje liever thuisgestuurd wilt krijgen. Je wordt in ieder geval uitgenodigd voor het jubilarissenfeest in januari 2021.

Nu we extra materieel op de opstelsterreinen gaan stallen door de uitgedunde dienstregeling lijkt het risico op graffiti/verven groter/aanwezig? Hoe spelen we hier op in (qua bewaking)?

Er zijn op de emplacementen extra maatregelen genomen zoals extra beveiliging. Bij Meldkamer NS (geen spoed: 030 235 31 00, spoed: 030 235 44 44) kan gemeld worden indien er extra klachten op een bepaalde locatie zijn.

Ik zie dat er allemaal stickers zijn aangebracht op de NS-locaties. Wat betekent dit?

NS-Concernhuisvesting heeft landelijk alle standplaatsen en NS-gebouwen voorzien van duidelijke bestickering om "het nieuwe normaal" als een belangrijk bewustwordingssignaal binnen de NS meters continu te tonen. Alle verblijfsruimtes en sanitaire voorzieningen zijn voorzien van belijning of stickering die duidelijk maken wat wel en wat niet gebruikt kan worden om overal te kunnen voldoen aan de 1,5 meter norm. De RIVM richtlijnen blijven te allen tijde de basis, die NS ook volgt.

Wat te doen als een verblijf vol zit?

Het nieuwe normaal zorgt ervoor dat er een beroep gedaan wordt op onze flexibiliteit als NS-

medewerker en soms ook op ons geduld. We kunnen niet meer 'even snel' voor iemand langs schieten, of standaard plaatsnemen aan de 'vaste plek' aan de lunchtafel. **Op sommige momenten is merkbaar dat verblijfruimtes 'vollopen' met collega's die er op dat moment niet per se hoeven zijn.** Maak plaats voor anderen als je er niet noodzakelijk hoeft te zijn als het vol wordt. **Geef elkaar de ruimte.** Help elkaar soms even herinneren aan de veiligheidsafspraken die wij met z'n allen hebben gemaakt. En... goed voorbeeld doet volgen! Per ruimte zijn, zoals gezegd, passende maatregelen getroffen in samenspraak met lokale medewerkers. Bij vragen kun je terecht bij je manager.

Van verstevigde basisdienstregeling terug naar de reguliere dienstregeling: zo maximaal mogelijk

Welke maatregelen neemt NS naar aanleiding van de aanvullende maatregelen die de overheid zondag 15 maart heeft genomen?

We nemen diverse maatregelen.

- Sinds zaterdag 21 maart 2020 is een speciale basisdienstregeling opgestart. We rijden in heel Nederland op alle stations twee keer per uur in beide richtingen een trein.
- Vanaf woensdag 29 april 2020 wordt de basisdienstregeling verstevigd. Voor meer informatie zie het bericht op iNSite, te vinden via deze [link](#).
- Vanaf dinsdag 2 juni gaan we naar de maximaal mogelijke dienstregeling. Voor meer informatie: zie het bericht op iNSite, te vinden via deze link.
- Daarnaast hanteren we maatregelen zoals thuiswerken, het annuleren van opleidingen en evenementen en maatregelen met betrekking tot hygiëne.
- **'Alleen reizen als dat noodzakelijk is'. Wat wordt daaronder verstaan? Komen daar richtlijnen voor?**

Daar worden geen richtlijnen voor gegeven. NS vertrouwt erop dat onze reizigers zelf de inschatting kunnen maken of hun reis een noodzakelijk is.

Wat wordt extra gedaan aan schoonmaak van de binnenkant van treinen?

Schoonmakers op treinen hebben extra instructie gekregen op de materialen die zij gebruiken en persoonlijke hygiëne zoals het gebruik van desinfecterende hand-gel. Er is extra focus op het vullen van water en het bijvullen van sanitaire middelen in de treinen. Daarnaast worden onderdelen die veel worden aangeraakt, zoals deurknoppen en handgrepen, extra schoongemaakt (tijdens keerpuntreiniging). Ook de cabine wordt waar mogelijk extra schoongemaakt. We focussen ons op de cabines in de richting waarin de trein vertrekt. We kijken continu hoe we deze processen nog meer kunnen verbeteren.

Situatie per 1 juni 2020

Dienstregeling

Net als de algemene situatie in het land, verandert de situatie op stations doorlopend. We streven ernaar dat vanaf juni alle winkels en voorzieningen op stations weer open zijn zoals reizigers van ons gewend zijn.

Het kabinet spreekt van een volledige dienstregeling per 1 juni. Hoe ziet dit eruit?

NS gaat het maximale aantal treinen rijden dat voor haar medewerkers onder corona-omstandigheden mogelijk is en dat nodig is om Nederland bereikbaar te houden. Dat is 90 procent van de normale dienstregeling.

Wat betekent deze 90 procent en hoe verhoudt het zich tot de huidige dienstregeling?

Vanaf 2 juni rijden we dan de reguliere dienstregeling, met uitzondering van een aantal nachttreinen en enkele andere treinen. Voor het beeld: we rijden nu ca. 90 procent sprinters en ca. 60 procent van de intercity's. We gaan per 2 juni naar gemiddeld 90 procent sprinters en 90 procent intercity's.

Waarom pas per 2 juni deze maximaal mogelijke dienstregeling?

Maandag 1 juni valt op tweede Pinksterdag. Normaal gesproken rijden we hier een zondagdienstregeling. Daarnaast zijn er veel werkzaamheden aan en rondom het spoor. Dat maakt dat zo maximaal mogelijk opschalen niet zou kunnen op deze dag.

Waarom niet 100 procent?

Treinen rijden is mensenwerk. Machinisten, conducteurs, monteurs en alle andere NS'ers zorgen er elke dag voor dat reizigers met de trein kunnen reizen. Wij zijn zuinig op al onze collega's en zetten ze in daar waar nodig. Net als andere bedrijven hebben ook wij te maken met meer ziektemeldingen of collega's met een zorgtaak.. Om die reden rijden wij een dienstregeling die maximaal mogelijk is.

Wanneer rijden we wel 100 procent de reguliere dienstregeling?

We blijven gefaseerd werken. Zo kunnen we in de uitvoering per dag meten welke treinen druk zijn en indien nodig deze treinen versterken. Zo zullen er een aantal treinseries met langere treinen gaan rijden per 20 mei a.s. Naast dat we per 2 juni een zo maximaal mogelijke dienstregeling zullen rijden blijven we ook kijken wat na die datum mogelijk is en hoe we zo snel mogelijk de overige treinen kunnen opstarten. Door gefaseerd te werken zorgen we voor een voorspelbare en betrouwbare dienstregeling.

Wat betekent dit voor dagen waarop we spits kunnen verwachten?

We verwachten dat het aantal reizigers laag blijft en dat er geen sprake gaat zijn van een spits. Op de trajecten waar tijdens de spits normaal extra treinen rijden, worden die treinen voorlopig niet ingezet. Op die trajecten rijdt al 2 tot 4 keer per uur een trein.

We monitoren daarnaast dagelijks hoeveel reizigers er in de treinen zitten. Daarnaast blijven we oproepen om alleen te reizen als dit puur noodzakelijk is.

Internationale treinverbindingen

Hoe zit het met NS International en de opstart?

NS Internationaal gaat stapsgewijs terug naar een volledige dienstregeling. Eerst de IC Berlijn en ICE, vervolgens de IC Brussel en later volgen Thalys en Eurostar in juni en juli

Welke internationale trein rijdt per wanneer?

ICE naar Keulen, Frankfurt, Basel	: vanaf 2 juni terug naar volledige dienstregeling (8 x per dag)
IC Berlijn	: vanaf 2 juni naar volledige dienstregeling (7 x per dag)
IC Brussel	: vanaf 8 juni naar volledige dienstregeling (Amsterdam – Brussel): 16 x per dag. Omdat de reisbeperkingen die België heeft ingesteld per 8 juni worden opgeheven, rijdt de IC Brussel tot die 16 x per dag van Rotterdam naar Antwerpen.
Thalys naar Parijs	: vanaf 9 juni 2 x per dag van Amsterdam naar Parijs en wordt stapsgewijs opgebouwd naar 8 x per dag eind augustus.
Eurostar, via Brussel naar Londen	: over de opstart van deze verbinding wordt nog gesproken met Eurostar.

Maatregelen op station en in trein

Zitplaatsen in treinen

Waarom groene stickers in treinen en wat betekent dat?

Afstand van elkaar houden in de trein blijft het uitgangspunt. Ook al draag je een mondkapje. Daarom kan alleen de helft van de stoelen in de trein worden gebruikt. In alle binnenlandse NS treinen wordt daarom met een groene sticker aangegeven waar je kunt zitten.

Vanaf wanneer geldt deze maatregel?

Deze maatregel geldt vanaf 1 juni.

Kan ik nu al een trein met groene sticker treffen?

Ja dat kan. De stickers worden nu aangebracht, dat gebeurt gefaseerd en in eerste instantie op locaties waar nu treinen staan voor service en onderhoud. De planning is dat op 1 juni alle NS treinen voorzien zijn van de stickers.

Gaat het nog om specifieke zitplaatsen?

Meestal zijn het de stoelen aan de raamzijde.

Om hoeveel stickers/zitplaatsen gaat het?

We gaan uit van ongeveer 130.000 groene zitplaatsen.

Waarom is ervoor gekozen om groene stickers te plaatsen en niet ook rode waar je niet mag zitten?

Uit de test met rode en groene stickers kwam dat teveel stickers als overvloedig wordt ervaren. Er is voor gekozen om de groene stickers te gebruiken om aan te geven wat wél kan.

En als er geen zitplaats met groene sticker beschikbaar is?

Dan is het advies eerst verderop in de trein te kijken of daar plek is. Geen groene stoel meer te vinden of is je trein te vol? Dan is het advies om een andere trein te nemen of je reis uit te stellen.

Kunnen reizigers ook gewoon staan?

Dat is niet de bedoeling. Als alle groene stoelen bezet zijn is het advies uit te stappen en een andere of volgende trein te nemen.

Afgelopen weken heeft NS een test gedaan met rode en groene stickers. Ook werden er schermen getest en gaven strepen op de vloer 1,5 meter aan. Hoe zit het daarmee?

De meeste van deze maatregelen, zoals de schermen en de aanduiding op de vloer, zijn niet meer nodig nu de regering de 1,5 meter-regel in de trein los laat en een mondkapje verplicht stelt. De test wees wel uit dat zo'n 95 procent van de reizigers zich hield aan de groene stoelen. Ook vonden reizigers de stickers wel duidelijk maar overvloedig. Daarom is besloten om alleen met een groene sticker de zitplaatsen te markeren. Daarnaast worden stickers niet op de stoelen geplakt maar daar boven of naast om vervuiling en slijtage zoveel mogelijk te voorkomen.

Jullie zijn gestart met de aanmeldservice, hoe loopt dit?

Afgelopen Maandag zijn we van start gegaan met een technische test. Het is één van de maatregelen die we willen onderzoeken, om te zien of dit een bijdrage kan leveren aan een betere spreiding. De test loopt tot half juni, we hebben veel aanmeldingen ontvangen – zitten direct op het gewenste

aantal van 5.000 deelnemers. Of er daadwerkelijk een aanmeldservice komt, hangt af van meer dan alleen de uitkomsten van de technische test. Zo onderzoeken NS en andere vervoerders de effectiviteit van verschillende maatregelen in de trein en op het station. Ook kijkt het kabinet naar mogelijkheden waarop het bedrijfsleven en het onderwijs in de toekomst verspreid gebruik kan maken van de trein.

Kunnen stickers nog weggehaald worden en wat als ze beschadigd zijn?

Stickers op plaatsen die bij nader inzien niet wenselijk zijn, zoals bij klapstoelen op het balkon of plaatsen waar de hc moet sleutelen, worden voor 1 juni aangepast. De stickers zijn bewust niet op de stoelen geplaatst om zoveel mogelijk beschadigen te voorkomen. De groene stickers worden iedere 12 dagen gecontroleerd bij de reguliere servicebeurt door een storingsmonteur. Ontbrekende stickers worden opnieuw geplaatst, defecte stickers worden vervangen door nieuwe.

Maatregelen station

Welke corona maatregelen gelden er op het station?

Op stations geldt de 1,5-meter maatregel. Om het voor reizigers makkelijker te maken om 1,5 meter afstand te houden, hebben ProRail en NS met instemming van de treinvervoerders de coronamaatregelen op stations geïntroduceerd. Dit zijn:

- Houd 1,5 meter afstand
- Houd zoveel mogelijk rechts
- Raak zo weinig mogelijk aan
- Houd 4 treden afstand op roltrappen
- Gebruik de lift met maximaal 2 personen
- Houd 5 tegels afstand op het perron
- Per 1 juni: mondkapje verplicht in het OV

Gelden deze regels voor alle stations?

Ja dit geldt voor alle 400 stations

Hoe wordt dit duidelijk gemaakt aan reizigers?

Door middel van stickers met de regels, pictogrammen en afstandslijnen. Daarnaast staan de regels op schermen en communiceren we ook naar reizigers via oa nieuwsbrieven en berichten op social media.

Hoe zit het met winkels op stations? Zijn die vanaf 1 juni gewoon weer open?

Op stations houden we, waar mogelijk, een verkooppunt open voor onze collega's die aan het werk zijn en de reizigers. Dit zijn veelal de AH to go winkels, en waar geen AH to go aanwezig is een Kiosk. Alle overige Kiosk winkels zijn gesloten. Alle andere op stations zijn ook gesloten. Huurders van overige winkels op stations maken zelf de afweging of zij hun winkel sluiten. Zij communiceren dit door middel van een bericht op de betreffende winkel.

We streven ernaar dat vanaf juni alle winkels en voorzieningen op stations weer open zijn zoals reizigers van ons gewend zijn. Ook daar worden maatregelen genomen om voldoende afstand te kunnen bewaren. Enkele winkels, zoals de Kiosk en de Rituals zullen al eerder dan 1 juni opengaan. Per locatie wordt bekeken hoe we dat goed kunnen doen. Railcatering gaat vooralsnog niet de trein op, we blijven bekijken wanneer dit wel veilig en verantwoord kan.

Hoe zit het met toiletten op de stations?

De toiletten van Sanifair zijn nu al allemaal open. Op enkele stations met aangepaste openingstijden maar vanaf 1 juni gaan die allemaal weer naar normale openingstijden.

Daarnaast zijn er op veel stations onbemenste toiletten die altijd toegankelijk zijn.. Meestal met een betaalunit met mogelijkheid om contactloos te betalen.

Wat is het effect op de fietsenstallingen?

Sinds zaterdag 21 maart is er per station tenminste één fietsenstalling open voor onze reizigers. De stallingen zijn open van een kwartier voor de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein. De Fiets & Servicepunten (voor fietsreparatie en fiets accessoires) in de fietsenstallingen zijn dicht per 21 maart. Collega's in de stalling vragen reizigers hun OV-chipkaart op de balie te leggen en hun fiets op de standaard te zetten. De fietsenstallingmedewerker scant daarna de kaart en de OV-fiets en legt de OV-chipkaart dan weer op de balie.

Waarom zijn bagagekluizen dicht?

We kunnen niet garanderen dat collega's van T&S de service kunnen aanbieden om de reizigers te helpen bij vragen in verband met hun afwezigheid of heel lage bezetting.

Hoe zit het met hygiëne op het station?

Er is extra aandacht voor schoonmaak van plekken die mensen aanraken zoals liftnopjes en trapleuningen. Binnen enkele weken start ook een test met desinfectiezuilen op enkele stations. Zo kunnen reizigers op het station hun handen desinfecteren.

Impact op werk

Welke gevolgen heeft de verstevigde basisdienstregeling voor mijn dienst op de trein?

We geven nieuwe inhoud aan de bestaande diensten. De inhoud van je dienst zal er totaal anders uit zien. We hebben minder diensten nodig dan normaal en dus kunnen we een aantal diensten leeg maken. Dit kan ook na de DW nog gebeuren. Check daarom voordat je naar het station gaat, je dienst van die dag.

Heb je een dienst met inhoud dan ga je gewoon aan het werk op je standplaats, zoals je gewend bent. Bij *NSR-dag* ga je niet naar het station. Je staat op reserve maar je blijft thuis. Het kan zijn dat we je nodig hebben, dan word je gebeld door de bijsturing. Bij *RBC.RC* moet je wel naar de standplaats, je bent dan daar reserve.

Er zijn een aantal uitgangspunten ten opzichte van de DW die je ontvangt:

- Je VTA-componenten veranderen niet
- De inhoud van de diensten wijzigt volledig
- Je mag er van uit gaan dat als je een vroege dienst hebt dat een vroege dienst blijft, een late blijft laat etc.

Wat dit precies betekent per ingang van 2 juni 2020 wordt op dit moment onderzocht. Informatie hierover volgt.

Door de verstevigde basisdienstregeling kan ik niet meer op tijd in dienst komen. Hoe pak ik dit aan?

In deze situatie kun je je beroepen op reiskostenvergoeding zoals afgestemd in de CAO (zie artikel 119A).

Welke (reis)kosten mag ik declareren?

Je mag alleen kosten declareren als je daadwerkelijk kosten hebt gemaakt. Ben je bijvoorbeeld ingepland voor een dienst, maar heb je niet gewerkt en dus geen reiskosten gemaakt om naar je standplaats te gaan, dan kunnen er geen kosten worden gedeclareerd. Er zijn immers geen kosten gemaakt.

In dit voorbeeld is artikel 119a Reiskostenvergoeding uit de cao NS dus niet van toepassing.

Hoe handel ik als ik door de dienstregeling mijn werk niet goed kan uitvoeren?

Bespreek dit zo snel mogelijk met je leidinggevende.

Wat kan ik doen als ik me onveilig voel als NS'er?

We houden de veiligheid op stations en in de treinen nauwgezet in de gaten. Meer V&S wordt ingezet en wordt ook meer verspreid. Dit geldt voor zowel back-up teams als flex teams. Deze V&S medewerkers zijn ook meer zichtbaar op stations. Doordat ze meer zichtbaar zijn op stations, zal het gevoel van onveiligheid ook afnemen. Ook maken we goede afspraken met handhavers en politie.

Bel bij een onveilige situatie waarbij assistentie nodig is de Meldkamer NS. In andere gevallen; mocht je bijvoorbeeld niet in staat zijn jouw dienst af te maken: neem contact op met de Meldkamer NS voor activeren wachtdienst.

Bij een niet-acuut maar wel een onveilig gevoel: neem contact op met je teammanager.

Kunnen deuren van treinen automatisch worden geopend en gesloten, zodat reizigers geen knoppen aan hoeven te raken?

Het openen van deuren in alle treinen is niet mogelijk op een automatische manier. Het ontgrendelen van de deuren wel, daar hoeft de reiziger niets voor in te drukken. Het sluiten van deuren kan wel overal automatisch en gebeurt ook altijd bij vertrek van elke trein.

NS maakt in deze periode extra goed het treinmaterieel schoon en met name de deuren, balkonrailings, knoppen en leuning. Onverhoopt kan een reiziger toch een knop in moeten drukken. Advies aan de reizigers zou moeten zijn om de elleboog te gebruiken bij het indrukken van knoppen of bijvoorbeeld een handschoen te dragen en de knop in te drukken. Als het onverhoopt toch met de blote vinger dient te gebeuren dan is het advies om z.s.m. hierna goed de handen te wassen volgens de hygiënevoorschriften van het RIVM.

Ik heb een NS Business Card met Trein Vrij abonnement en weet niet of ik dit jaar op minimaal 20 dagen zakelijke zal reizen. Loop ik een fiscaal risico en moet ik mijn kaart omzetten naar een NS Business Card met Dal abonnement?

Als je hebt gekozen voor een NS Business Card met Trein Vrij abonnement dan geldt normaal gesproken de voorwaarde dat je de kaart op minimaal 20 dagen per jaar moet gebruiken voor zakelijke reizen (woon-werk en dienstreizen). De Belastingdienst heeft NS laten weten dat - als je door de coronacrisis in 2020 niet kan voldoen aan deze voorwaarde - je in 2020 géén fiscaal risico loopt. Je mag de NS Business Card met Trein Vrij abonnement dit jaar dus belastingvrij blijven gebruiken en je hoeft je kaart niet om te zetten naar een NS Business Card met Dal abonnement.

Dienstreizen en bijeenkomsten

Ik moet binnenkort reizen

In verband met het corona virus worden reisadviezen door de overheid dagelijks aangepast. Moet je binnenkort reizen naar het buitenland check dan: <https://www.nederlandwereldwijd.nl/landen>

Hoe zit het met dienstreizen naar het buitenland?

Er worden geen dienstreizen gemaakt naar het buitenland, ongeacht welk land. Alleen bij absolute operationele noodzaak is een dienstreis naar een door het ministerie van Buitenlandse Zaken aangemerkt als groen gebied, mogelijk. Overleg hierover altijd met je leidinggevende.

Gaan bijeenkomsten, zoals managementbijeenkomsten door?

Nee. NS organiseert geen bijeenkomsten en evenementen. Geplande evenementen worden geannuleerd of uitgesteld. In sommige gevallen wordt er een (digitaal) alternatief bedacht.

Opleidingen

Wat betekent dit voor opleidingen?

Tot nader bericht zijn alle opleidingen geannuleerd.
Voor NS Internationaal: check de tegel op iNSite.

Onderwijs en kinderopvang

De scholen zijn sinds 16 maart tot 11 mei a.s. gesloten. Vanaf 11 mei gaan de basisscholen gedeeltelijk open. Ik heb kinderen die naar de basisschool gaan en moet gewoon werken. Hoe doe ik dit met de opvang van mijn kinderen??

Vanaf 11 mei krijgen de leerlingen van de basisscholen weer gedeeltelijk les op school. Scholen kunnen zelf bepalen hoe dit precies wordt ingevuld. De dagopvang voor 0-4 jarigen en de gastouderopvang voor 0-12 jarigen gaan per 11 mei volledig open. De buitenschoolse opvang (BSO) volgt het zelfde patroon als de basisscholen. Voor kinderen van ouders die werkzaam zijn in functies die in de omstandigheden van het coronavirus om continue bezetting vragen, zoals bij NS de medewerkers die cruciale werkzaamheden verrichten om treinen te laten rijden, blijft gelden dat de noodopvang na 11 mei doorloopt. Dit betekent dat de scholen gedurende schooltijd verantwoordelijk zijn voor de opvang van kinderen van vier jaar en ouder voor de dagen dat zij niet naar school kunnen.

Voor mijn functie geldt dat thuisgewerkt wordt. Hoe doe ik dit met opvang van de kinderen?

Voor collega's die thuiswerken, gaan we ervan uit dat zij hun kinderen, indien zij niet naar school of de kinderopvang kunnen, thuis kunnen opvangen. Dit zal soms de nodige aanpassing vragen. Overleg met je leidinggevende als je hierbij op problemen stuit.

Vanaf 11 mei 2020 is de kinderopvang weer geopend. Tevens gaan de basisscholen weer voor de helft van de tijd lesgeven op school en mag de buitenschoolse opvang open voor deze leerlingen.

Medisch onderzoek en psychologisch onderzoek

Wanneer starten de medische onderzoeken weer?

Vanaf 11 mei vinden er weer medische keuringen plaats door gewijzigd overheidsbeleid ontvangen de (medische) keuringsinstanties op korte termijn persoonlijke beschermingsmiddelen waardoor zij, vanaf 11 mei, in staat zijn de medische keuringen weer op een verantwoorde wijze te laten plaatsvinden. Zij zullen ook de te keuren medewerkers tijdens de keuring een mondkapje verstrekken en deze zelf ook dragen (evenals handschoenen en bril). Daarnaast zullen zij aanvullende procedures volgen om maximale hygiëne te borgen en om te voorkomen dat er teveel mensen in de wachtruimte zitten.

Omdat keuringen nu meer tijd kosten, wordt er een nieuwe planning gemaakt. We hopen de achterstand uiterlijk eind augustus ingelopen te hebben. We geven daarbij voorrang aan medewerkers wiens bevoegdheid is of dreigt te verlopen. IL&T handhaaft tot 1 juli 2020 de naleving van de wettelijke verplichtingen op MO-PO-keuringen niet. NS overlegt op basis van de herziene planning van de inhaalslag met IL&T over verlenging van deze maatregel tot eind augustus.

Mijn bevoegdheid verloopt binnenkort omdat mijn medisch onderzoek (MO) niet tijdig kan plaatsvinden. Wat betekent dit?

IL&T zal tot 1 juli a.s. niet handhaven op de geldigheidsduur van de periodieke keuringen voor de

wettelijke veiligheidsfuncties of medewerkers met veiligheidstaken. Medewerkers van wie de bevoegdheid verloopt en die deze vanwege de corona maatregelen niet tijdig verlengd krijgen, kunnen werkzaam blijven in de eigen functie.

Dit kan anders zijn in bijzondere situaties (bijv. wanneer een medisch onderzoek nodig is na een periode van ziekte). Als je hier vragen over hebt, neem dan contact op met je manager.

Indien de geldigheidsduur van de periodieke keuring bijna verloopt of verlopen is, zal je manager jou vragen bij jezelf na te gaan of er aanwijzingen zijn dat je niet of verminderd in staat bent je functie uit te voeren en dit dan te melden. Je hoeft daarbij niet aan te geven wat er precies met je aan de hand is. Bij twijfel gaat de manager in overleg.

Gedurende deze periode met corona maatregelen kan de medewerker dus op de reguliere werkzaamheden worden ingezet. Een medewerker kan door NS niet verantwoordelijk worden gehouden mocht er een incident plaatsvinden in de specifieke situatie dat gezondheidsredenen aanleiding vormden voor het ontstaan van het incident en die door het uitstellen van de medische keuring niet op tijd zijn onderkend. We verwachten wel dat een medewerker zelf aangeeft indien hij het gevoel heeft dat er iets is, dat hij dit met zijn manager bespreekt. De medewerker blijft verantwoordelijkheid om Fit to drive/ work te zijn.

Ik sta binnenkort ingepland voor een psychologisch onderzoek (PO). Gaat dit door?

De wettelijk vereiste psychologische periodieke keuringen van machinisten zullen de komende periode wel doorgang vinden. Daarbij zullen alle relevante Corona-instructies zoals de 1,5 meter afstand houden nadrukkelijk in acht worden genomen.

Voor de psychologische keuringen van medewerkers V&S geldt dat deze geheel op afstand kunnen plaatsvinden. Vandaar dat deze keuringen kunnen doorgaan.

Wat betekent het voor de instroom van nieuwe medewerkers, nu er geen aanstellingskeuringen worden uitgevoerd?

Vanaf 11 mei zullen weer zowel psychologische als medische keuringen voor sollicitanten worden ingepland. Zo zorgen we ervoor dat NS-dienstverlening ook in de toekomst is geborgd. Om geen extra mensen in de trein te krijgen reizen sollicitanten per auto naar de testlocatie. We proberen samen met de keuringsinstanties de achterstand zo snel mogelijk in te lopen.

Gevolgen voor kantoren en eten & drinken op werk

Blijven NS kantoren gewoon open?

Alle NS-kantoormedewerkers die thuis kunnen werken, blijven thuiswerken tot nader order. Voor wie het echt noodzakelijk is om op kantoor te werken, is bestickering en belijning aangebracht om veilig te kunnen werken. Verder zijn diverse verdiepingen van NS-gebouwen gesloten en het gebouw Seijpestein is helemaal gesloten.

Hieronder een overzicht:

Laan van Puntenburg:

- Het kantoor is open; het is alleen mogelijk om te werken op de: begane Grond, 1e, 2e, 3e, 8e en 10e verdieping;
- De overige verdiepingen zijn gesloten;
- De receptie is vanaf heden gesloten. Toegang tot het pand kan verkregen worden via de deur rechts naast de tourniquet. Bij problemen met toegang, kan gebeld worden naar de beveiliging: 088-6713675;
- Het restaurant op de eerste verdieping is open met beperkte, en alleen voorverpakte etenswaren en drinken (zolang voorradig).

Katreinetoren:

- Alleen de 1^e verdieping is beperkt open, geen mogelijkheden voor flexwerken;
- Er is geen receptie aanwezig;
- Het bedrijfsrestaurant (kookschool, 9^e verdieping) is dicht.

Laag Katreine:

- Het kantoor is open;
- Alleen de 1^e, 2^e, 3^e en 4^e verdieping zijn open, er zijn geen mogelijkheden voor flexwerken.

Is de verdieping waar je normaal werkt gesloten, dan ben je welkom op de 3e verdieping op de Laan van Puntenburg.

Wat betekenen de maatregelen voor onze bedrijfsrestaurants?

Deze bieden een beperkt aanbod. Vanaf nu worden alleen nog voorverpakte artikelen verkocht. Dat betekent o.a. dat de warme maaltijden, snacks en vers belegde broodjes vervallen.

Kan ik nog wel gewoon koffiedrinken op werk?

We zien bij een aantal leveranciers het ziektepercentage stijgen, zo ook bij onze leverancier van de koffie. Om iedereen te blijven voorzien van goede koffie, kan het noodzakelijk zijn de schoonmaak frequentie van de automaten aan te passen. Op het moment dat dit noodzakelijk is, dan zijn wij genoodzaakt de verse melk uit de automaten te halen. Per locatie zal bekeken worden of en wanneer dit toegepast gaat worden.

Medewerkers die in het bezit zijn van een Pauzepas

Voor mijn schaft maak ik gebruik van de pauzepas. Kan ik deze nog wel gebruiken?

Door de huidige situatie zijn veel winkels op stations gesloten. Ook winkels waar jij met je pauzepas gebruik van maakt. We realiseren ons dat dit erg vervelend kan zijn als je gewoon in dienst bent dus we proberen de best mogelijke oplossing te bieden.

Het is helaas niet mogelijk om de pauzepas op korte termijn in te zetten bij de AH to go. Daarom bieden we zowel in de Kiosk en AH to go gratis een warme drank aan. Dit geldt, vanaf 19 maart, voor rijdend personeel en collega's van V&S en Service Stations medewerkers. De afspraken hierover zijn als volgt:

- Meld je in uniform bij de bediende kassa en bestel één warme drank naar keuze.
- Of meld je bij de zelfscankassa en bestel één warme drank via de koffieautomaat in zelfbediening.
- Consumeer de warme drank buiten de winkel, zodat we in de winkel zoveel mogelijk ruimte houden voor klanten en collega's.

Vanwege de sluiting van de winkels kan ik geen gebruik maken van de Pauzepas om met korting eet- en drinkproducten te kopen in een aantal winkels op de stations. Kan ik hiervoor een tegemoetkoming ontvangen?

Vanaf 1 mei 2020 en zolang de winkels op de stations zijn gesloten, ontvangen medewerkers die in het bezit zijn van een Pauzepas een tegemoetkoming voor het mislopen van korting voor een bedrag van € 3,40 per maand. Dit bedrag is gebaseerd op de gemiddelde korting en een gemiddeld aantal diensten. Voor medewerkers die ook de vergoeding kleine consumpties ("Koffiegeld", 10 EUR per maand) ontvangen, wordt deze vergoeding automatisch toegekend via een tijdelijke verhoging van deze vergoeding. Voor medewerkers die geen Koffiegeld ontvangen, maar momenteel wel werkzaam zijn in de bedrijfslocaties en op de stations en geen gebruik kunnen maken van hun

Pauzepas, wordt een mogelijkheid gegeven om de tegemoetkoming via een declaratie in te dienen. Voor de indiening van een declaratie, geldt de [instructie](#) op de HR Kennisbank. De tegemoetkoming stopt, zodra de winkels weer kunnen opengaan.

Hoe zit dat met werkplaatsen van O&S en Treinmodernisering?

In de werkplaatsen (O&S en Treinmodernisering) geldt dat in de bedrijfskantine alleen nog voorverpakte artikelen verkocht worden. Dat betekent o.a. dat de warme maaltijden, snacks en vers belegde broodjes vervallen.

2. Welke maatregelen gelden voor mij?

Algemeen

Het is vooral van belang om de 1,5 meter afstand te bewaren. Vervolgens vind je per functie de maatregelen op een rij. Per 1 juni geldt: Ook al dragen reizigers en collega's een mondkapje, afstand houden blijft het uitgangspunt.

1. Waarom moet ik een mondkapje dragen in de trein?

Als er meer mensen met de trein reizen, is het niet altijd mogelijk de 1,5 meter afstand te bewaren, bijvoorbeeld in de trein. Voor reizigers en medewerkers in het openbaar vervoer is het daarom per 1 juni door de rijksoverheid verplicht om in de trein mondkapjes te dragen.

2. Is een mondkapje ook op het station verplicht?

Het mondkapje is per 1 juni verplicht in het OV. Op het station geldt dat je daar 1,5 meter afstand kunt bewaren. Daar is het dragen van het mondkapje niet verplicht. Wel vragen we onze reizigers om het mondkapje al op het perron te dragen. Daar zal het in veel situaties namelijk ook niet goed mogelijk zijn om 1,5 meter afstand te bewaren.

3. Moeten reizigers het zelf kopen en waar dan?

Reizigers zijn zelf verantwoordelijk voor de aanschaf van de mondkapjes. Mondkapjes zijn straks bij verschillende winkels op stations te koop.

4. Wat voor mondkapje moet het zijn?

Zie daarvoor de richtlijnen van de overheid:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/openbaar-en-dagelijks-leven/mondkapjes>

5. Hoe wordt dit duidelijk gemaakt aan reizigers?

Door middel van schermen, stickers met de regels en pictogrammen op stations. Daarnaast communiceren we ook naar reizigers via oa nieuwsbrieven en berichten op social media.

6. En mondkapjes voor medewerkers?

Medewerkers die op de trein of op het perron werken en medewerkers die niet op 1,5 meter afstand kunnen werken, krijgen van NS mondneusbescherming, dit is een gelaatsscherm en (wegwerp) mondkapjes. Er wordt nog gewerkt aan instructies en welk middel je in welke situatie je krijgt.

7. Welke functies precies?

Het gaat hierbij om de functies: Servicemedewerkers, Coördinatoren Wal, Procesleiders Perron, Kiosk medewerkers, medewerkers fietsenstalling, medewerkers Crowd Control, V&S medewerkers op station en in trein (zij krijgen ook Handschoenen, bril en medisch mondkapje), logistiek medewerkers station, stationsmanagers, adviseurs onderhoud, machinisten, machinisten

International, Hoofdconducteurs (zij krijgen ook een handfluit), Trainmanager, Railcatering medewerker, Teammanagers, Inspecteurs QHSE, Monteurs op perrons/trein. Staat jouw functie hier niet bij maar werk je wel in de trein, op het perron of binnen 1,5 meter, bespreek dan met je leidinggevende of je ook voor mondneusbescherming in aanmerking komt.

8. Hoe zit het met handhaving op het gebruik van mondkapjes?

Over handhaving heeft het kabinet aangegeven dat vervoerbedrijven straks kunnen handhaven op het dragen van mondkapjes. Momenteel bekijken we samen met de ministeries van Infrastructuur & Waterstaat, Justitie & Veiligheid en andere vervoerbedrijven hoe wij hieraan invulling kunnen geven.

Welke medewerkers worden voorzien van mondkapjes? Alleen het treinpersoneel of ook personeel op stations?

De overheid stelt mondkapjes per 1 juni verplicht in het OV. Dat geldt voor reizigers en medewerkers. Het gaat hierbij om de functies: Servicemedewerkers, Coördinatoren Wal, Procesleiders Perron, Kiosk medewerkers, medewerkers fietsenstalling, medewerkers Crowd Control, V&S medewerkers op station en in trein (zij krijgen ook Handschoenen, bril en medisch mondkapje), logistiek medewerkers station, stationsmanagers, adviseurs onderhoud, machinisten, machinisten International, Hoofdconducteurs (zij krijgen ook een handfluit), Trainmanager, Railcatering medewerker, Teammanagers, Inspecteurs QHSE, Monteurs op perrons/trein. Staat jouw functie hier niet bij maar werk je wel in de trein, op het perron of binnen 1,5 meter, bespreek dan met je leidinggevende of je ook voor mondneusbescherming in aanmerking komt.

Hoe moet ik een onwel geworden reiziger EHBO verlenen?

Je handelt hier als gebruikelijk waarbij het verstandig is om de EHBO te beperken tot alleen de acute zorg. Dit betekent bijvoorbeeld dat je met de patiënt een afspraak maakt over niet-hoesten. Maar ook dat bij een bloedende wond je het verband aanreikt en de patiënt zelf op de wond drukt. Uiteraard was je na een behandeling altijd goed je handen.

Bij acute zorg is er een noodzaak om binnen 1,5 meter te komen en zal je dus de 1,5 meter regel moeten overtreden. Dit wordt gezien als overmacht. Hierbij moet hulp worden verleend met gebruikmaking van beschikbare hulpmiddelen en de wijze zoals dit is geleerd tijdens de opleiding.

Hoe moet ik handelen bij een reiziger die gereanimeerd moet worden?

Per direct hanteren we **binnen** NS een nieuw handelingsperspectief voor reanimatie door onze medewerkers. Deze is in lijn met de (nieuwe) adviezen van het RIVM en komt ook overeen met wijze van reanimatie van de politie en andere partijen.

- Volwassenen zonder duidelijke of bewezen infectie: **geen** mond-op-mond beademing, **wel** borstcompressies **en** gebruik AED.
- Volwassene COVID-19 positief of sterke verdenking: **geen** mond-op-mond beademing, **geen** borstcompressies, **alléén** gebruik AED.
- Kinderen en pasgeborenen: ongewijzigd t.o.v. regulier handelingsperspectief, inclusief mond-op-mond beademing.

Vraag altijd om een ambulance via de Meldkamer NS.

Hoe ga ik om met een sociaal-onveilige situatie?

In het geval van sociaal-onveilige situaties, is het devies: melden en de-escaleren. Zorg dat je de anderhalve meter afstand aanhoudt en probeer de situatie te de-escaleren. Schakel daarnaast direct de Meldkamer NS in, zodat zij ondersteuning kunnen bieden/sturen waar nodig.

Welke rol hebben alle toezichthouders bij drukte op stations, groepen op stations en perrons?

Denk uiteraard altijd eerst aan je eigen veiligheid. Ook hier geldt dat we de opdracht hebben van de overheid om mensen voortdurend te wijzen op de richtlijnen van het RIVM, maar de richtlijnen niet handhaven. Het nakomen van de richtlijnen is de verantwoordelijkheid van de reiziger. Het handhaven van de richtlijnen ligt bij de politie, niet bij ons.

Dat betekent voor iedere toezichthouder (inclusief V&S!):

1. Dat we mensen aanspreken en wijzen op de 1,5 meter afstand-regel.
2. Dat als mensen niet meewerken je in moet schatten of je je boodschap nogmaals kunt herhalen zonder dat de situatie escaleert.
3. Dat bij niet meewerken je geen vervolgstappen zet, je handhaaft niet en trekt je terug.
4. Bij onverantwoorde situaties (volle stations, grote groepen mensen die niet willen meewerken) informeer je de Meldkamer NS. Zij schakelen de politie in. Ook in deze situatie trek je je terug. En houdt waar mogelijk toezicht op afstand in afwachting van de politie.

Voor wie zijn de blauwe hesjes met 'houd 1,5 meter afstand'?

De hesjes zijn voor operationele medewerkers om de reizigers te wijzen op de 'houd 1,5 meter afstand' maatregel. Deze blauwe hesjes zijn beschikbaar voor medewerkers van Service Stations en V&S, hoofdconducteurs en machinisten die op dit moment werkzaam zijn en in contact komen met onze reizigers. Het staat iedereen vrij om dit hesje wel of niet te dragen. Op deze hesjes staat net zoals bij o.a. winkelmedewerkers: 'We doen het samen. Houd 1,5 meter afstand'.

Hoofdconducteurs en Machinisten:

De hesjes worden op naam en enkel op de eigen standplaats aan de hoofdconducteurs en machinisten verstrekt.

Medewerkers Service Stations en V&S

De medewerkers van Service Stations en V&S worden per locatie waar deze medewerkers werkzaam zijn voorzien van in totaal 5 hesjes en deze hesjes worden niet op naam verstrekt. De hesjes blijven op locatie en rouleren.

Voor een service medewerker of een PLP met een taak op het perron (NSRA of logistieke taak), is de afspraak dat het gele veiligheidshesje over het blauwe hesje heen gedragen dient te worden vanuit veiligheidsoverwegingen. Na het uitvoeren van de taak zoals gebruikelijk, kan het gele veiligheidshesje weer uit en mag het blauwe "houd 1,5m afstand" weer zichtbaar zijn.

Machinisten en trainmanagers INT

Voor machinisten en trainmanagers van INT worden de hesjes verstrekt op de locaties Rotterdam (inclusief standplaats Breda) en Amsterdam.

Hoofdconducteurs

- HC's verzorgen alleen het vertrekproces en hebben zo min mogelijk contact met reizigers. Dat betekent (waar mogelijk) buitenom te sleutelen en geen servicerondes meer te lopen;
- Rijden met één HC wordt het uitgangspunt.

Instructie voor hoofdconducteurs

- Neem de regels die gelden voor gespreksdiscipline voor veiligheidscommunicatie strikt in acht;
- Doe uiterlijk 1 minuut voor vertrek de portotest. Dit is essentieel om de veiligheid te kunnen waarborgen tijdens de procedure buitenom sleutelen;

- Laat de Mcn van je trein via de porto weten dat je buitenom sleutelt;
- Vermeldt daarbij je treinnummer;
- Laat per haltering de Mcn van de trein weten wanneer je bij het vertrekproces in de onbemande cabine hebt plaatsgenomen en het veilig is om te kunnen vertrekken;
- Wees alert op het uitvallen van portoverkeer op de grote stations; wissel zo nodig de telefoonnummers uit;
- Waarschuw de Mcn als de trein vertrekt zonder hc, verzoek het vertrek af te breken;
- Zorg ervoor dat op gecombineerde treinstellen minimaal 1 HC aanwezig is op het achterste treinstel;
- Het is niet toegestaan om je in de bediende cabine te bevinden tenzij dit vanuit veiligheidsoverwegingen noodzakelijk is;

Wat doe ik als ik vanwege de drukte niet veilig kan sleutelen?

Als je niet veilig (buitenom) kunt sleutelen vanwege het niet voldoen aan de 1,5 meter afstand op het balkon of niet veilig de cabine kunt bereiken:

1. Je trekt je terug uit de drukte of neemt afstand zodat je steeds 1,5 meter afstand houdt van de reizigers.
2. Je verzoekt de Machinist om om te roepen dat mensen je de ruimte geven, laat daarbij de Machinist aangeven dat de trein anders niet zal vertrekken.
3. Bij geen resultaat dit melden bij de meldkamer die de politie inschakelt.
4. Je gaat niet rijden

Wat doe ik als mijn trein te vol is maar je wel veilig buitenom kunt sleutelen?

1. Ook als de trein te vol is (1,5 meter afstand tussen de reizigers is niet mogelijk) wijs je mensen in je omroep op de 1,5 meter afstand-regel en verzoek je reizigers om uit te stappen.
2. Als mensen niet voldoen aan het verzoek om uit te stappen dan handhaaf je niet. Je gaat niet door de trein om mensen expliciet aan te spreken.
1. Bij treinen waarin het voor reizigers onmogelijk is om 1,5 meter afstand te houden doe je het volgende:
 - a) Je maakt een MOT melding.
 - b) Geef het treinnummer en het traject door aan je TM
 - c) Bij extreme drukte melden bij de Meldkamer NS. Zij zetten je melding door aan de politie die dan de afweging maakt al dan niet te handhaven.
 - d) Je gaat rijden.

Waar kan ik aan denken in mijn omroep?

Naast het voortdurend aandacht besteden aan de 1,5 meter afstand regel, gebruik je zo veel mogelijk de omroep om mensen er op te wijzen zich te houden aan de richtlijnen van het RIVM: alleen te reizen als dat echt noodzakelijk is en minimaal anderhalve meter afstand te houden. Herhaal deze boodschap regelmatig.

Geef in je rol als HC ook aan waar in de trein nog plek is en spoor reizigers aan om te spreiden over de trein. Suggesties voor de omroep per 1 juni zullen nog volgen via de Mijn Berichten App.

Gaat de hoofdconducteur weer vaker door de trein?

Vooralsnog geldt het huidige handelingsperspectief voor hoofdconducteurs (dat betekent: 'buitenom' sleutelen en geen controle- en servicерonde). Momenteel bekijken we of en hoe we stap voor stap terug kunnen naar onze gebruikelijke controle- en serviceverlening.

Wat doet de Meldkamer NS met de 1,5 meter afstand?

De meldkamer NS monitort via cameratoezicht dagelijks de ochtend en avondspits en kijkt uit naar drukke perrons en stations. Als zij dat signaleren kunnen zij V&S aansturen om reizigers aan te spreken.

Daarnaast monitoren we, op basis van de check in gegevens en de camera's op de stations de drukte op stations en in treinen en onderneemt de Meldkamer NS waar mogelijk actie, door bijvoorbeeld te schakelen met de overheidshulpdiensten. Ook gebruiken we deze gegevens om preventief treinen te versterken. Zo worden voor komend weekend een aantal treinen versterkt, op basis van de gegevens van afgelopen weekend.

Hoe zit het met de geldigheid van de vervoersbewijzen: Samenreiskorting, Fietskaart Dal en Groepticket?

Vanaf dinsdag 12 mei is het niet meer toegestaan om te reizen op 'Samenreiskorting' en/of een 'Fietskaart Dal'. Voor de Groepticket was deze maatregel al genomen. Genoemde tickets zijn dus voorlopig geen geldig reisrecht. De reden hiervoor is dat deze drie producten strijdig zijn met noodzakelijke reizen en het afstand houden. Vanaf 12 mei zijn deze producten niet meer verkrijgbaar via de Kaartverkoopautomaten, online of via de balie. Reizigers worden geïnformeerd via o.a. NS.NL en NS-Nieuwsbrieven. Het meenemen van een vouwfiets in de trein is nog wel toegestaan.

Dienen HC's te handhaven als reizigers een fiets meenemen in de trein?

Mocht je een reiziger aantreffen in de trein of op het perron met een fiets dan kan dit bijvoorbeeld komen doordat het vervoersbewijs in de voorverkoop voor 12 Mei is aangekocht.

Je doet het volgende als je onverhoopt signaleert dat een reiziger een fiets mee neemt op de trein;

- Spreek de reiziger op gepaste afstand aan op het perron, je gaat **niet door de trein heen op de reiziger af**. Lukt dit niet, dan laat je het gaan.
- **Wijs de reiziger op de genomen maatregel en handhaaf niet.**
- Leg uit dat de NS de 1,5m. regels niet kan hanteren als reizigers zich met fietsen op balkons begeven en dat hierom dit vervoersbewijs niet meer beschikbaar is.
- Attendeer de reiziger op de mogelijke alternatieven:
 - Het meenemen van een vouwfiets in de trein
 - Het huren van een OV-fiets
 - Tevens kunnen reizigers hun geld terugvragen via de klantenservice, als zij een ongebruikte fietskaart hebben aangekocht.
- Een reiziger met een fiets in de trein is nooit een reden om de trein te laten staan! Tevens ga je niet de assistentie van V&S aanvragen!

Vanaf maandag 11 mei staat er meer informatie in de Content app: Q&A Fietskaart Dal / Samenreiskorting.

Wat doe ik als ik iemand op een station zie met een fiets?

Op een station doe je niets. Een reiziger kan een stationshal met een fiets aan de hand passeren zonder in een trein van NS te stappen. Tevens kan een reiziger op weg zijn naar een vervoerder of veerdienst waar de reiziger wel nog met een fiets mag instappen.

Mocht een reiziger toch onderweg zijn naar een perron, dan kun je een reiziger er wel vriendelijk op wijzen dat een fiets niet is toegestaan in de trein. Zie het handelingsperspectief bij de vraag hieronder.

Dienen HC's te handhaven als reizigers een groepsticket of een vervoersbewijs met Samenreiskorting hebben?

Mocht je een reiziger aantreffen in de trein of op het perron met een groepsticket of Samenreiskorting, dan kan dit bijvoorbeeld komen doordat het vervoersbewijs in de voorverkoop voor 12 Mei is aangekocht.

Je doet het volgende als je onverhoopt toch signaleert dat een reiziger een groepsticket of Samenreiskorting heeft;

- Spreek de reiziger op gepaste afstand aan op het perron, je gaat **niet door de trein heen op de reiziger af**. Lukt dit niet, dan laat je het gaan.
- **Wijs de reiziger op de genomen maatregel en handhaaf niet.**
- Leg uit dat de NS de maatregelen niet kan hanteren als reizigers niet in hun eentje en niet alleen noodzakelijke reizen maken.
- Er is geen alternatief voor de reiziger, wel kunnen reizigers het aankoopbedrag terugvragen via de klantenservice, als zij een ongebruikte groepsticket of Samenreiskorting hebben aangekocht.

Vanaf maandag 11 mei staat er meer informatie in de Content app: Q&A Fietskaart Dal / Samenreiskorting.

Hoe te handelen bij een mogelijk suïcidaal persoon?

Spreek aan zoals gebruikelijk, en let nog beter op de gepaste afstand. Alarmeer de VC. Probeer de persoon naar een veilige, ruime omgeving te leiden, bijvoorbeeld de stationshal, of zelfs buiten het station. Blijf in gesprek tot hulpdiensten gearriveerd zijn.

Lukt het niet om iemand op deze manier veilig bij het spoor weg te leiden? Blijf dan in contact door rustig te praten, vragen te stellen over algemene zaken, of samen stil te zijn, en wacht tot politie of andere hulpdienst gearriveerd is.

Staat iemand al in het spoor, dan probeer je zijn/haar aandacht te trekken, en contact te krijgen. Blijf ook dan op veilige afstand tot hulp is gearriveerd.

Hoe handel ik als NS medewerker bij suïcide?

Je handelt hier als gebruikelijk. Je gaat naar de plaats van het ongeval om eerste hulp te verlenen, dit is onderdeel van acute zorg. In het geval dat het overduidelijk is dat er geen eerste hulp meer te verlenen is aan het slachtoffer, wacht dan op de komst van de hulpdiensten en laat hen de verdere afhandeling met het slachtoffer doen. Als het veilig kan, dek dan aanwezige stoffelijke resten af.

Wat kan ik doen om te voorkomen dat reizigers op een opstelterrein terecht komen?

Dit is niet anders dan normaal. Extra aandacht hieraan geven kan geen kwaad:

- Wees alert op servicecoach (trein details) voor het splitsen van een trein.
- Wees ook alert bij het regulier rangeren.
- Roep tijdig om in meerdere talen dat de trein bij het eindstation is aangekomen.
- Wellicht werkt het geluid in de trein niet helemaal naar behoren, doe dus tevens het licht aan en uit als attentiesignaal.
- Loop daarna alsnog bij voorkeur door de trein als laatste check. Wanneer dit geen veilig gevoel geeft en de trein van buitenaf helemaal zichtbaar is, loop dan langs de trein en inspecteer door de ramen. Langslopen en inspecteren kan niet bij elk materieel (Dubbeldekkers bijv.) dus daar zal je een inspectieronde moeten uitvoeren.
- Hierbij geldt uiteraard; houd afstand tot de reizigers. Achtergebleven reizigers spreek je aan op gepaste afstand en vertel je dat dit station het eindstation is. Als een persoon slaapt, dan wek je deze, bij voorkeur zonder aan te raken. Mocht het toch nodig zijn om te wekken met een aanraking, dan daarna goed handen wassen uit voorzorg.

- Als reiziger toch is achtergebleven dan kan O&S adequaat acteren door trein te openen en een taxi te bestellen. Juist O&S heeft hiervoor heldere richtlijnen opgesteld.

Wat voor schoonmaakmiddelen zijn er voor Hc's en Trainmanagers?

Voor de Hc's en Trainmanagers zijn schoonmaakdoekjes beschikbaar welke opgehaald kunnen worden bij de Facilitaire Bureaus. Per keer kun je 5 doekjes meenemen.

Veiligheid & Service medewerkers

- Zie het uitgebreide handelingsperspectief dat specifiek voor V&S is gemaakt.

Hoe kun je 1,5 meter afstand houden wanneer V&S zich in een auto verplaatst?

Hier wordt de zelfde richtlijn als bij taxi's aangehouden: 1 bestuurder en maximaal 1 bijrijder. Ga in een auto zo ver mogelijk van elkaar af zitten. De bijrijder gaat dus rechtsachter zitten, zodat hij zo ver als mogelijk van de bestuurder af zit. Uiteraard kunnen medewerkers, bij aankomst in een trein of verblijf, hun handen goed wassen met water en zeep.

Het lijkt erop dat veel NS medewerkers worden afgeschaald, behalve V&S, hoe zit dat?

V&S levert een bijdrage aan de sociale veiligheid van NS. Dit doen zij door als V&S aanwezig te zijn op de back-up stations en daar waar nodig op basis van meldingen. Doordat stations en treinen nu leger zijn dan ooit, kan er een gevoel van onveiligheid zijn voor reizigers en medewerkers. Als oplossing hiervoor zet NS V&S'ers zichtbaar in. Ook op deze plek willen wij onze V&S-collega's hiervoor hartelijk danken.

Wat voor schoonmaakmiddelen zijn er voor V&S?

Voor alle standplaatsen waar V&S voertuigen staan zijn doekjes in de voertuigen aanwezig. Deze doekjes zijn bestemd om het voertuig van binnen (stuur en pook) te kunnen reinigen.

Boa's

Naar aanleiding van de Coronacrisis, zijn er mogelijk vragen en zorgen over de opleidingen rondom boa (basisopleiding boa OV, hercertificering boa OV en boa RTGB) en het verloop van boa-aktes. Hieronder informeren we je over de stand van zaken rondom deze onderwerpen.

Kan ik de basisopleiding boa OV gaan doen? Vanaf 23 april 2020 wordt de basisopleiding boa OV online aangeboden. Aspiranten worden door het Leercentrum ingepland om via een online omgeving deel te nemen aan deze lessen. De examinering wordt op dit moment nog niet uitgevoerd. We beginnen met de lessen die geannuleerd zijn (dus per groep vanaf het moment van annuleren gaan we weer verder). Verder zijn er (nu) nog geen inhaal/opfris sessies gepland. Voor de aspiranten die alle lessen reeds hebben gehad maar nog geen examens hebben gedaan geldt dat zij zich up-to-date kunnen houden door het lesboek door te lezen en gebruik te maken van de animaties en digitale materialen. Op die manier houden zij hun kennis op peil en gaan zij straks voldoende voorbereid naar examens.

Hoe ziet de hercertificering boa OV er op dit moment uit? Rondom de hercertificering boa is op dit moment de noodzaak minder hoog. Dit zit als volgt. Hoofdconducteurs en medewerkers Veiligheid & Service zijn verplicht boa OV bevoegd. Dit betekent dat zij, na het volgen van de basisopleiding, elke 5 jaar een hercertificering boa volgen en deze met een voldoende moeten afronden. Omdat de boa bevoegdheid een vereiste is voor het uitvoeren van de functie, willen we vanuit NS de kans om uit de bevoegdheid te lopen minimaliseren. We zorgen er dus voor dat medewerkers voldoende tijd hebben om de hercertificering te volgen en bijbehorende examens in goede orde af te ronden.

Concreet betekent dit het volgende: Een medewerker start, onder normale omstandigheden, 12 tot 14 maanden voordat hij uit zijn bevoegdheid loopt met de boa hercertificering opleiding. De opleiding duurt ongeveer 3 maanden en de Dienst Justis mag maximaal 3 maanden gebruiken om de getuigschriften in orde te maken en de boa akte te verlengen. Normaal gesproken heeft de medewerker dus ongeveer 6 tot 8 maanden om zijn examens te behalen inclusief eventuele herexamens.

Op dit moment zijn de klassikale opleidingen voor de boa hercertificering geannuleerd. Als gevolg daarvan zullen de deelnemers aan de hercertificering hun opleiding later afronden en hun examens doen. Maar nog altijd blijft er voor de meeste deelnemers zo'n 5 tot 7 maanden over om aan de eisen voor hun hercertificering te voldoen. Op dit moment wordt er onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om ook de boa hercertificering weer op te starten. Hierover volgt later meer informatie.

Kan ik weer examen bij Cito gaan doen?

Cito heeft recent aangegeven op bepaalde locaties (zie www.Cito.nl en www.Lamark.com voor de meest actuele informatie) weer examens af te kunnen nemen. Deze locaties zijn ingericht volgens de richtlijnen van het RIVM. De locaties die geopend zijn hebben tijdelijk langere openingstijden en zijn ook op zaterdag bereikbaar voor afname van examens.

De examens die weer bij Cito afgenomen kunnen worden, betreffen zowel het examen voor de *combibon* als het examen voor *rechtskennis*. Dit geldt zowel voor de Boa OV basisopleiding als voor de BOA OV hercertificering.

Indien je moet reizen naar een examenlocatie om aanwezig te zijn, dan is het toegestaan om dit per trein te doen.

Het inschrijven voor het examen gaat op de gebruikelijke wijze. Indien er reeds een examencode is verstrekt, dan moet deze worden gebruikt. Dit voorkomt extra kosten.

Hoe zit het met Boa Examen Gbt (gespreks- en benaderingstechnieken)

Deze neemt NS zelf af. Voor de Boa OV basisopleiding is dit reeds ingeregeld. Dit wordt, gedurende de tijd dat de corona maatregelen van kracht zijn, een online examen. Nadere informatie wordt tzt aan de kandidaten verstrekt.

Hetzelfde examen zal ook toegepast worden voor de Boa Ov hercertificering op het moment dat ook deze trainingen digitaal/online gegeven kunnen worden. Het Leercentrum werkt momenteel aan de inrichting hiervan.

Het is op dit moment nog niet mogelijk om in eigen tijd en eigen kosten het examen Gbt bij Cito af te leggen.

Hoe gaat de Boa-beëdiging nu plaatsvinden? De wettelijke termijn voor beëdiging is 12 weken en gaat in zodra de aanvraag van de boa bevoegdheid voor de medewerker bij dienst Justis binnen is. Als gevolg van 'Corona' is deze termijn verlengd naar maximaal 24 weken.

Op 12 mei starten we weer met beëdigen. Dit uiteraard met alle corona maatregelen in acht nemend. Voor degenen die dit betreft, zij hebben de relevante aanvullende informatie van BOA-zaken reeds ontvangen.

Mijn Boa-bevoegdheid dreigt te verlopen als gevolg van Coronamaatregelen. Hoe zit het nu omtrent het verlengen van boa-aktes?

Door de huidige situatie worden er op dit moment geen opleidingen hercertificering boa OV uitgevoerd en wordt, zoals hierboven omschreven, niet meer geëxamineerd. Dit zorgt in sommige gevallen voor medewerkers met een boa-akte die (bijna) verloopt. Wanneer een boa-akte van een medewerker bijna verloopt, wordt het tijd om verlenging aan te vragen. Deze verlenging moet

namelijk minimaal 4 maanden voor de verloopdatum van de boa-akte aangevraagd worden bij Dienst Justis. De geldigheid van de boa-akte wordt dan met 6 maanden verlengd.

Neem contact op met je Teammanager als blijkt dat binnenkort je bevoegdheid verloopt. Op je Boa-pas kun je zien wat de einddatum van je Boa-bevoegdheid is.

Het aanvragen van een verlenging kan door een verlengingsaanvraag te doen bij Dienst Justis. Dit kan via het huidige proces waarbij de boa-contactpersoon op standplaats tijdig verlenging aanvraagt voor de betreffende medewerker via de volgende link:

<https://nsdigitaal.sharepoint.com/sites/iNSite-Kennisbank-Vakpaginas/SitePages/Boa-bevoegdheid.aspx>. Kies voor verlengingsaanvraag en zorg er voor dat alle benodigde documenten zoals beschreven tijdig bij BOA-zaken aangeleverd worden. Voeg hierbij expliciet toe dat de verlenging wordt aangevraagd wegens de corona maatregelen. BOA-zaken verzorgt dan het aanvragen van de verlenging.

Voor verdere informatie verwijzen we naar BOA-zaken.

Hoe zit het met de Boa RTGB?

De basisopleidingen en hercertificering boa RTGB zijn in ieder geval tot 1 juni geannuleerd. Omdat deze opleiding voornamelijk om fysieke training gaat, is een online alternatief niet mogelijk. NS is, in overleg met de Politie Academie en de Direct Toezichthouder, aan het onderzoeken welke mogelijkheden er zijn op het gebied van alternatieve opleidingsvormen. Ook is NS in gesprek over het aantal uren training in de RTGB.

Service medewerkers

- Ambulante taken worden beperkt tot de logistieke taken (PLP) en de Reisassistentie. De PLP voert logistieke taken uit daar waar inzet van de RET-machinist niet mogelijk is. De taak van ontruimingsleider is tijdelijk komen te vervallen. Dit door de geringe reizigersstromen.
- Vermijd (hand)contact: Vraag reizigers om te betalen met PIN. Kan of wil de reiziger alleen met contant geld betalen, vraag de reiziger dan om het geld op de balie te leggen. Als de reiziger zijn of haar hand heeft getrokken, pak je het geld op. Wisselgeld leg je op de balie neer en je trekt je hand terug. Dan kan de reiziger het wisselgeld weer pakken. Was daarna je handen.
- Voor het opladen van OV-chipkaarten geldt hetzelfde: laat de reiziger de kaart op de balie leggen en pak de OV-chipkaart op als de reiziger zijn/haar hand heeft teruggetrokken. Na het opladen leg je de OV-chipkaart weer op de balie en trekt je hand terug. De reiziger kan de OV-chipkaart nu weer oppakken. Was daarna je handen. Voor stations waar geen balie is: verwijs de reiziger naar de kaartautomaat en geef waar nodig instructie.
- Als extra voorzorgsmaatregel laat je het loketscherf (als dat aanwezig is) tijdens de reguliere openingstijden zakken. Op stations waar geen loketscherf is, wordt gewerkt achter een open balie.

Machinisten

- Voorkom bij de overdracht van de trein aan een andere machinist hand tot hand contact. Zorg er ook voor dat je niet samen tegelijk in de cabine staat. Laat de ander buiten de cabine wachten totdat jij veilig en met 1,5m afstand kunt uitstappen.
 - Als je opvolger voldoende tijd heeft om de trein voor vertrek gereed te maken, neem je je DOM sleutel mee bij het verlaten van de cabine. Let op dat bij ICM, SGM, VIRM en DDZ de remkraan in een remstand staat zodat er geen remproef nodig is.
 - Als je je DOM sleutel niet meeneemt bij het verlaten van de cabine:
 - Doe de sleuteloverdracht met je opvolger buiten de cabine

- Geef de sleutel zonder handcontact: reik de sleutel ver voor je uit met bijvoorbeeld 2 vingers en laat de andere machinist deze ook op deze manier aanpakken.
- Haal bij elke treinoverdracht een schoonmaakdoekje over de bediening, de stuurtafel, deurklinken en DOM-sleutel.
- Gebruik je gekregen desinfecterende hand-gel om je handen mee schoon te maken bij gebrek aan water en zeep.

Aandachtpunten voor machinisten bij het buitenom sleutelen van de HC:

- Neem de regels die gelden voor gespreksdiscipline bij veiligheidscommunicatie strikt in acht;
- HC doet uiterlijk 1 minuut voor vertrek de portofoontest;
- HC laat de Mcn weten dat hij/zij buitenom sleutelt;
- Wees alert op het uitvallen van portofoonverkeer op grote stations. Wissel zo nodig telefoonnummers uit;
- Negeer de lamp deuren dicht en wacht voordat je gaat vertrekken het portobericht van de HC af dat hij/zij zich in de onbemande cabine bevindt;
- Zoek bij twijfel contact met de HC;
- Stap in- en uit de trein via je cabinedeur;
- Het is de HC niet toegestaan zich in de bediende cabine te bevinden tenzij dit vanuit veiligheidsoverwegingen noodzakelijk is.

Collega's en derden die reisassistentie verlenen

Assisteer je reizigers met een motorische beperking gebruik makend van hulpmiddel :

- Begeleid de reiziger vanaf het ontmoetingspunt naar de vertrekkende trein of bij aankomst naar de 'uitgang'
- Maak bij het in/uit stappen het reisassistentie middel (brug of plank) klaar
- Laat de reiziger zelfstandig in of uitstappen. Vermijd fysiek contact met reiziger of hulpmiddel.

Assisteer je reizigers met een visuele beperking :

- Assisteer je reizigers met een visuele beperking: begeleid de reiziger alleen met mondelinge aanwijzingen vanaf het ontmoetingspunt naar de vertrekkende trein of bij aankomst naar de 'uitgang' (of in het geval van '1 stap verder', naar de eerstvolgende OV modaliteit)

Assisteer je reizigers met een overige beperkingen :

- Begeleid de reiziger vanaf het ontmoetingspunt naar de vertrekkende trein of bij aankomst naar de 'uitgang'
- Maak bij het in/uit stappen het reisassistentie middel (brug of plank) klaar
- Laat de reiziger zelfstandig in of uitstappen. Vermijd fysiek contact met reiziger of hulpmiddel.

Retailmedewerkers in winkels

Blijft jouw winkel op het station open, dan geldt:

- Vraag reizigers om te betalen met PIN.
- Kan of wil de reiziger alleen met contant geld betalen, vraag de reiziger dan om het geld op de balie te leggen. Als de reiziger zijn of haar hand heeft getrokken, pak je het geld op.

Wisselgeld leg je op de balie en trekt je hand terug. Dan kan de reiziger het wisselgeld weer pakken. Was daarna je handen.

- Vraag de reiziger gebruik te maken van de door jouw winkel aangeboden bekertjes. Zelf meegebrachte bekertjes kunnen niet meer worden gebruikt.

Railcateringmedewerkers

In heel Nederland wordt de inzet van Railcatering stopgezet.

Medewerkers fietsenstalling

Vraag de klant de OV- chipkaart zelf aan te bieden om te scannen en pak deze niet aan.

Monteurs

- Zie het uitgebreide handelingsperspectief dat specifiek voor O&S is gemaakt.
- Doe je werk zoveel mogelijk alleen
- Indien je samen herstellingen moet doen, probeer dan zoveel mogelijk afstand te houden
- We doen de controles zoals gebruikelijk – dit zijn IL&T richtlijnen voor de veiligheid en bedrijfszekerheid van treinen. Anders mag de trein niet de baan op.
- We doen alle herstellingen gewoon zoals Maximo aangeeft waarbij vertrekbelemmerend altijd moet. Anders mogen treinen de baan niet op.
- We doen afgeschaalde servicebeurten. We lopen door de trein en kijken wat stuk is. Dan herstellen we wat we kunnen en moeten herstellen
- We doen de vooropnames, onderhoud en herstellingen van EBK's in lijn met het onderhoudsplan
- Verder zijn veel maatregelen genomen op je SB/OB tbv "social distancing"

Kantoorcollega's

Het uitgangspunt voor kantoormedewerkers is werk thuis, tenzij:

- Je een cruciale functie bekleedt ten aanzien van het primaire proces en/of bedrijfscontinuïteit én je fysiek hiervoor aanwezig moet zijn op kantoor; of
- Je niet over de juiste middelen (zoals computer, aangepaste werkplek etc) beschikt om thuis te werken. Overleg hierover met je manager.

Het uitgangspunt om thuis te werken is verlengd tot nader order.

Wie bepaalt wie wel en wie niet weer naar kantoor mogen om te werken?

Uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk thuis wordt gewerkt. Alleen als het niet anders kan kom je naar kantoor. Dit om de treinen zoveel mogelijk te ontlasten en gebruik kantoren te beperken.

Ik woon in Utrecht of dichtbij een regiokantoor en kan op de fiets mag ik dan wel naar kantoor?

Uitgangspunt blijft dat er zoveel mogelijk thuis wordt gewerkt. Door thuis te blijven werken zorgen we er samen voor dat collega's die echt op kantoor moeten werken, dat ook veilig kunnen blijven doen.

Als je naar kantoor gaat gelden er dan ook extra maatregelen met bijvoorbeeld beschermende middelen en wie betaalt dat?

De middelen die je nodig hebt voor je woon-werkverkeer betaal je zelf. Op kantoor gelden de richtlijnen vanuit het RIVM.

Tips voor thuiswerken

Op iNSite vind je onder meer:

- De instructie “ Zo zit je goed” [Klik hier](#)
Een kosteloze E-learning “Slimmer thuiswerken” van Tigr (Bedrijfsfysiotherapie). Aanmelden kan via de link www.tigra.nl/thuiswerken. Geef op de landingspagina aan dat NS “klant Tigr” is. “Scroll down” menu op ja.
- Zijn er toch fysieke klachten, dan kan de NS Fysiek Fit Check aangevraagd worden. [FFC Klik hier](#)
- Voor verdere hulp is er de NS Fitwijzer [Klik hier](#)

Kijk voor meer tips en tricks op [Mijn Gezondheid en Werk](#)

Collega's werkzaam bij NS International

Op buitenlandse treinen gelden soms extra instructies voor treinpersoneel in relatie tot het coronavirus. Dat geldt ook voor de Thalys, Eurostar, IC Brussel, ICE, IC Berlijn waar ook onze trainmanagers werkzaam zijn.

Als NS baseren wij ons op de richtlijnen van deskundige, externe instanties zoals het RIVM. Afhankelijk van de situatie in andere landen, kan daar sprake zijn van andere richtlijnen. NS International onderhoudt hierover nauw contact met haar buitenlandse partners. Het advies aan onze collega's die werkzaam zijn op de treinen van Thalys, Eurostar, IC Brussel, ICE, IC Berlijn is om buiten de Nederlandse grenzen de richtlijn van die buitenlandse partner te volgen. We vragen deze collega's om hier praktisch mee om te gaan.

Wat doe ik als ik vanwege de drukte niet veilig kan sleutelen?

Als je niet veilig kunt sleutelen vanwege het niet voldoen aan de 1,5 meter afstand op het balkon of niet veilig de cabine kunt bereiken:

1. Je trekt je terug uit de drukte of neemt afstand zodat je 1,5 meter afstand houdt van de reizigers.
2. Je verzoekt de Machinist om om te roepen dat mensen je de ruimte geven, laat daarbij de Machinist aangeven dat de trein anders niet zal vertrekken.
3. Bij geen resultaat dit melden bij de Meldkamer NS die de politie inschakelt.
4. Je gaat niet rijden.

Wat doe ik als mijn trein te vol is maar ik wel veilig kan sleutelen?

1. Ook als de trein te vol is, wijs je mensen in je omroep op de 1,5 meter afstand-regel en verzoek je mensen om uit te stappen. Verwijs binnenlandse reizigers door naar binnenlandse treinen.
2. Als mensen niet voldoen aan het verzoek om uit te stappen dan handhaaf je niet. Je gaat niet door de trein om mensen expliciet aan te spreken.
3. Bij treinen waarin het voor reizigers onmogelijk is om 1,5 meter afstand te houden, doe je het volgende:
 - a) Je maakt een melding bij Productcontrol
 - b) Geef het treinnummer en het traject door aan je Teammanager.
 - c) Bij extreme drukte meld je dit bij de Meldkamer NS. Zij zetten je melding door aan de politie die dan de afweging maakt al dan niet te handhaven.
 - d) Je gaat rijden.

Welke rol hebben alle toezichthouders bij drukte op stations, groepen op stations en perrons?

Denk uiteraard altijd eerst aan je eigen veiligheid. Ook hier geldt dat we de opdracht hebben van de

overheid om mensen voortdurend te wijzen op de richtlijnen van het RIVM, maar de richtlijnen niet handhaven. Het nakomen van de richtlijnen is de verantwoordelijkheid van de reiziger. Het handhaven van de richtlijnen ligt bij de politie, niet bij treinpersoneel. Dat betekent voor iedere toezichthouder (inclusief V&S!):

1. Dat we mensen aanspreken en wijzen op de 1,5 meter afstand-regel.
2. Dat als mensen niet meewerken je in moet schatten of je je boodschap nogmaals kunt herhalen zonder dat de situatie escaleert.
3. Dat bij niet meewerken je geen vervolgstappen zet, je handhaaft niet en trekt je terug.
4. Bij onverantwoorde situaties (volle stations, grote groepen mensen die niet willen meewerken) informeer je de Meldkamer NS. Zij schakelen de politie in. Ook in deze situatie trek je je terug. En houdt waar mogelijk toezicht op afstand in afwachting van de politie.

Ik zie personeel op internationale treinen personeel met een mondkapje. Is het niet tijd voor treinpersoneel in Nederland om ook mondkapjes te gaan dragen?

Tot nu toe waren voor NS medewerkers in de trein en op het station mondkapjes niet nodig (met uitzondering van V&S en trainmanagers op treinen richting België/Duitsland). Met de verplichting tot het dragen van mondkapjes in treinen en op perrons per 1 juni komt daar verandering in. We zijn daarom aan het inventariseren welke functies welke beschermingsmiddelen nodig hebben. Daarna wordt bekeken hoe de beschermingsmiddelen verstrekt gaan worden. Zodra hierover meer bekend is, volgt informatie over hoe deze beschermingsmiddelen worden verstrekt.

3. Eigen gezondheid

Verspreiding van het virus

Kan het virus zich verspreiden door hand-/luchtdrogers?

Dat is niet waarschijnlijk. Het virus komt door hoesten en niezen via druppeltjes uit neus, keel of longen in de lucht. Deze druppeltjes blijven niet in de lucht zweven maar dalen snel neer.

Kan het virus verspreid worden via het klimaatsysteem in de trein?

Dat is niet waarschijnlijk. Het virus komt door hoesten en niezen via druppeltjes uit neus, keel of longen in de lucht. Deze druppeltjes blijven niet in de lucht zweven maar dalen snel neer. Bovendien is de levensduur van het virus buiten het lichaam kort. Besmetting via het klimaatsysteem in de trein is daarom onwaarschijnlijk.

Moet ik mijn uniform vaker wassen?

Nee, ook hierin volgen wij de richtlijnen van het RIVM. Het coronavirus verspreidt zich via mensen. Buiten het lichaam kan het virus niet goed overleven. De kans dat je besmet raakt via het aanraken van producten of oppervlakten is klein. Neem de maatregelen die gelden voor alle virussen die griep en verkoudheid kunnen veroorzaken en was regelmatig je handen.

Wat kan ik zelf doen om (de kans op) besmetting te voorkomen?

Wat kun je zelf doen om besmetting te voorkomen?

De belangrijkste maatregelen die je kunt nemen om verspreiding van het coronavirus te voorkomen zijn heel simpel. Deze maatregelen gelden voor alle virussen die griep en verkoudheid kunnen veroorzaken. Het is dus altijd belangrijk om deze op te volgen.

Het zijn:

- Schud geen handen
- Was je handen regelmatig en laat ze aan de lucht drogen of gebruik papieren handdoekjes
- Hoest en nies in de binnenkant van je elleboog
- Gebruik papieren zakdoekjes*
- Vermijd volle liften
- Houd afstand tot elkaar bij kantinebezoek/schaftruimte en vergaderingen. De richtlijn is 1,5 meter afstand te houden van elkaar.

**Op veel locaties maken we gebruik van handdoekrollen. Als je een schone en droge handdoek gebruikt is dit voldoende. Draai de handdoek na gebruik voldoende ver door zodat het schone en droge deel voor de volgende gebruiker beschikbaar is. Dit is de reden waarom NS op de locaties waar al handdoeken aanwezig zijn geen extra papieren doekjes plaatst.*

Hoeveel afstand moet ik houden?

De richtlijn is 1,5 meter afstand te houden van elkaar.

Wat houdt social distancing op de standplaats in?

Door social distancing heb je minder contact met anderen of houd je afstand tot anderen. Hierdoor is de kans kleiner dat je elkaar besmet. Dit betekent op de standplaats vooral dat alleen de mensen aanwezig zijn die aanwezig moeten zijn en dat er fysiek afstand gehouden wordt van elkaar in de lift, schaftruimtes en andere faciliteiten.

Mag ik eigen middelen gebruiken (zoals mondkapjes en plastic handschoenen)?

Nee. Als NS volgen wij het advies van het RIVM. Het RIVM adviseert momenteel alleen mondkapjes voor medisch personeel. Alleen speciale mondkapjes werken goed indien ze goed sluiten over de neus en mond. Daarnaast moet het mondkapje heel nauwkeurig gebruikt worden en regelmatig worden gewisseld. In het dagelijks gebruik is dat bijna onmogelijk. Het RIVM geeft aan dat het 'niet realistisch' is om een standaard mondkapje te gebruiken om jezelf te beschermen tegen het coronavirus. Plastic handschoentjes geven geen bescherming. Het RIVM adviseert om regelmatig je handen te wassen en te hoesten en niezen in de binnenkant van je elleboog. Zolang door NS geen extra maatregelen zijn afgekondigd, geldt dus dat je tijdens je dienst geen eigen middelen gebruikt.

Wat te doen als ik denk dat ik besmet ben?

Wat te doen als het coronavirus bij mij is vastgesteld?

Indien het coronavirus is vastgesteld, dan blijf je thuis en meld je je ziek bij je leidinggevende of volg je de op jou van toepassing zijnde procedure.

Wanneer is het nodig dat ik contact met de huisarts opneem?

Alleen bij hoge koorts of toenemende benauwdheid moet je contact opnemen met je huisarts.

Ik heb klachten

Wanneer meld ik me ziek bij coronaverschijnselen?

Als je meer dan 38 graden koorts en/of benauwdheidsklachten (coronaverschijnselen) hebt kom je niet naar het werk en meld je je ziek.

Waarom geldt het uitgangspunt dat je thuisblijft bij milde verkoudheidsklachten niet meer?

Het OV, dus ook NS, is met betrekking tot de corona-aanpak aangewezen als een vitale organisatie.

Voor vitale organisaties geldt de richtlijn dat medewerkers ook bij verkoudheidsklachten zoals neusverkoudheid, keelpijn, lichte hoest, niezen en/of een loopneus en geen 38 graden koorts, verwacht worden op het werk. Uitgangspunt daarbij is dat op het werk een veilige werkomgeving geboden wordt. Tot nu toe heeft NS die regel niet hoeven te volgen maar zich gehouden aan de *algemene* richtlijn van het RIVM. Volgens die algemene richtlijn, blijf je bij verkoudheidsklachten thuis. Dat was geen probleem gezien het beschikbare werk. Inmiddels is het werk, met name door de versterking van de dienstregeling, weer toegenomen. We hebben hierdoor iedereen hard nodig. We volgen om die reden de richtlijn voor vitale organisaties. Dit betekent dat je je ziek meldt als jij meer dan 38 graden koorts en/of benauwdheidsklachten (coronaverschijnselen) hebt. Over hoe medewerkers die verkouden zijn veilig (voor hun omgeving) kunnen werken wordt een protocol opgesteld.

Wie kunnen zich laten testen?

Bij iemand met verkoudheidsklachten zoals neusverkoudheid, keelpijn, lichte hoest, niezen en/of een loopneus en geen 38 graden koorts is er een beperkte kans op een besmetting met het coronavirus (1:25). Als in het gesprek tussen leidinggevende en medewerker besproken is dat iemand met lichte klachten toch naar het werk komt, dan moet eerst getest worden of iemand Corona heeft of niet (COVID-19 test).

Wat is een COVID-19 test

De COVID-19 test is afgestemd op de richtlijnen van het RIVM en de GGD en daarmee een betrouwbaar instrument om te bepalen of er sprake is van een besmetting met het coronavirus.

Waar kan ik me aanmelden voor een test op Corona.

Medewerkers die in aanmerking komen voor de test nemen rechtstreeks contact op met het Corona/team van Adaptics via telefoonnummer 0880223870 of coronatest@debedrijfspoli.nl.

Wat te doen als ik een kwetsbare gezondheid heb?

Medewerkers met een kwetsbare gezondheid kunnen in principe hun werk blijven doen. Het uitgangspunt is dat we uitgaan van een veilige en gezonde werkplek. Hiervoor zijn de werkplekken en werkomstandigheden aangepast. In individuele gevallen kan maatwerk nodig zijn, afhankelijk van de kwetsbaarheid en/of de functie. Overleg hierover met je leidinggevende, ook over welke (extra) maatregelen er eventueel nodig zijn om te werken.

Op de website van het RIVM staat welke groepen gerekend worden tot kwetsbare personen:

<https://www.rivm.nl/coronavirus/covid-19/vragen-antwoorden>

Wat te doen als iemand in mijn omgeving ziek is of besmet is?

Ik heb een huisgenoot met ziekteverschijnselen koorts en/of benauwdheidsklachten, moet ik nu thuis blijven?

Mocht je een huisgenoot hebben met ziekteverschijnselen (als neusverkoudheid, keelpijn, lichte hoest, niezen, loopneus of koorts), hoef je niet thuis te blijven. Indien er bij de huisgenoot sprake is van ziekteverschijnselen met koorts en/of benauwdheidsklachten, blijf je als medewerker thuis en meld je dat bij je leidinggevende. Je hoeft je niet ziek te melden.

Wat te doen als mijn huisgenoot een kwetsbare gezondheid heeft?

Aangezien NS tot nu toe een uitgedunde dienstregeling reed was het mogelijk om medewerkers

thuis te laten blijven als zij samenwonen met iemand die een kwetsbare gezondheid heeft. Echter heeft NS nu alle medewerkers hard nodig om al het werk te kunnen uitvoeren. We vragen deze medewerkers nu weer aan het werk te gaan.

Ik wil weten of bij collega's corona is vastgesteld. Kan ik dit ergens achterhalen?

Wij snappen jouw bezorgdheid en de behoefte om te weten wie met het coronavirus besmet is. NS respecteert de privacy van medewerkers en kan en zal hier niet actief over communiceren. Besmette personen wordt gevraagd om na te gaan met wie zij intensief contact hebben gehad (binnen 1,5 meter), zodat deze collega's zo nodig geïnformeerd kunnen worden.

Ziekmeldingen en verlof

Kan ik aangevraagd en ingepland verlof (alle soorten van betaald en onbetaald verlof) intrekken?

We begrijpen dat het voor medewerkers vervelend is dat ze juist in deze periode hun verlof hebben en dat sommigen dit graag zouden willen intrekken. We gaan hier als volgt mee om: Als we je voor werkzaamheden nodig hebben, bieden we je de mogelijkheid om, gezien de huidige omstandigheden, je verlof in te trekken. Intrekken van verlof kan dus alleen met instemming van NS. Door bijvoorbeeld de afname van de inzet van treinen, de al ingeplande roosters en de afname van het werk, kan NS niet garanderen dat we je nodig hebben voor voorkomende werkzaamheden.

Daarnaast willen misschien meer collega's van deze mogelijkheid gebruik maken. Hierbij geldt niet 'wie het eerst komt wie het eerst maalt'. We doen ons best om te bepalen waar mogelijkheden zijn om verlof in te trekken, omdat we werkzaamheden hebben waarvoor mensen nodig zijn.

Als je de werkzaamheden vanuit huis verricht en je hebt na overleg met je leidinggevende, omdat we je voor werkzaamheden nodig hebben, de mogelijkheid gekregen om het verlof in te trekken, dan geldt bovendien dat je vanuit huis volledig inzetbaar moet zijn om de werkzaamheden uit te voeren.

Kan ik aangevraagd en ingepland verlof op een later moment opnemen?

Mocht je verlof ingetrokken zijn, houd er dan rekening mee dat het verlof op het door jouw gevraagde moment niet genoten kan worden.

Kan ik verlof uit laten betalen omdat ik door de bijzondere situatie dit jaar niet in staat was om dit verlof op te nemen?

NS volgt hier de afspraken zoals gemaakt zijn in de cao.

Bij een 2e tot en met 5e ziekmelding wordt er bij mij een verlofdag afgeboekt (cao NS), geldt dit ook ten aanzien van Corona?

NS heeft besloten om tot nader bericht geen verlof af te schrijven in geval van ziekmeldingen. Dit geldt ongeacht de aanleiding van de ziekmelding. NS vertrouwt erop dat medewerkers hier gepast mee omgaan. Na de automatische afboeking als gevolg van de ziekmelding zal deze afboeking maandelijks in de systemen met terugwerkende kracht gecorrigeerd worden.

Wanneer ik een voucher van een reisaanbieder heb ontvangen die beperkt geldig is, kan ik dan mijn verlof intrekken?

Intrekken van verlof kan alleen met instemming van NS. Alleen als we je voor werkzaamheden nodig hebben, bieden we je de mogelijkheid om je verlof in te trekken.

Toezichthouder de Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft uitgangspunten opgesteld voor reise vouchers die reisaanbieders uitgeven vanwege de corona-crisis. Het uitgangspunt blijft dat consumenten bij annuleringen in principe recht hebben op terugbetaling. Dat is een wettelijk recht

dat de ACM opvolgt. We adviseren je om de website van de ACM hierover te raadplegen:
<https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-biedt-branches-houvast-bij-opstellen-voucherregeling>

Kan ik mijn bijzonder verlof intrekken?

Voor het intrekken van het bijzonder verlof geldt hetzelfde als voor andere verlofsoorten. Intrekken van verlof kan alleen met instemming van NS. Alleen als we je voor werkzaamheden nodig hebben, bieden we je de mogelijkheid om je bijzonder verlof in te trekken.

Veilig werken

Is het nog wel veilig om te werken?

We kunnen ons voorstellen dat je je niet altijd veilig voelt in een situatie zoals deze. Weet dat deskundige instanties beoordelen continu de situatie en of de treinen kunnen rijden. We zullen in alle gevallen uitgaan van het oordeel van deze deskundige instanties en volgen daarmee ook de richtlijnen van de RIVM. Zolang dat het geval is, kun je gewoon je diensten draaien. We begrijpen het goed als je hier vragen over hebt. Bespreek je zorgen met je leidinggevende.

Moet NS persoonlijke beveiligingsmiddelen verplichten buiten de reeds verplichte PBM voor het werken aan, in en onder de trein, met biobakken en bijvoorbeeld het schoonmaken van toiletten?

Nee, er zijn andere virussen in ontlasting (hepatitis) die veel besmettelijker zijn dan het coronavirus. Er kan worden volstaan met de normale persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen en een gelaatsscherm en indien de WB voorschrijft een wegwerpovertal)

De desinfecterende handgel en reinigingsdoekjes raken op, is er voldoende aanvulling?

NS doet er alles aan om op tijd voldoende materialen aan te vullen. Helaas moeten we constateren dat in heel Nederland deze spullen op raken en daardoor leveringen langer duren. We werken er uiteraard hard aan om de voorraad op orde te houden.

Vanaf vrijdag 17 april zijn op alle Facilitair Bureau's jerrycans met handgel beschikbaar waarmee medewerkers die in aanraking komen met reizigers, hun flesje handgel kunnen bijvullen. Als het verkregen flesje kapot of kwijt is geraakt, dan is een beperkte voorraad lege flesjes op het Facilitair Bureau beschikbaar. Daarom is aan elke medewerker van S&O en Internationaal het verzoek gedaan om zorgvuldig om te gaan met de verkregen hand-gel en indien het flesje leeg is deze NIET weg te gooien maar te bewaren om na te kunnen vullen.

De doekjes/wipes zijn op dit moment bestemd voor hoofdconducteurs, trainmanagers en machinisten om hun cabine extra mee te kunnen reinigen als ze dat willen. Dit is een maatregel boven op de schoonmaak die dagelijks door het Landelijk Bureau Reiniging wordt gedaan. Daarnaast zijn voor alle standplaatsen waar V&S voertuigen staan zijn doekjes in de voertuigen aanwezig. Deze doekjes zijn bestemd om het voertuig van binnen (stuur en pook) te kunnen reinigen.

Meerdere keren per week is er afstemming over de voorraad hand-gel en de doekjes en we doen ons best om zo tijdig mogelijk alles aan te vullen.

Ik moet voor mijn dienst een rit met de taxi nemen. Hoe wordt ervoor gezorgd dat deze rit veilig verloopt?

De branchevereniging Koninklijk Nederlands Vervoer Taxi adviseert haar leden om te zorgen voor een goede hygiëne in het voertuig en dat taxichauffeurs handgrepen schoonhouden. Ook taxichauffeurs moeten zich houden aan de richtlijnen RIVM en zijn bij (milde) klachten dus niet aan het werk.

Om sommige diensten te moeten uitvoeren wordt een taxi geregeld. Taxiriten zijn nodig om de treindienst uit te voeren zodat we cruciale beroepen in Nederland naar hun bestemming kunnen

brengen. Het lukt op dit moment in veel gevallen een taxibusje in te zetten. Op sommige plekken en momenten lukt dit niet altijd. Het kan voorkomen dat je tijdens je dienst geconfronteerd wordt met een gewone taxi, al dan niet met een kuchschermbord.

Het MT S&O heeft besloten dat we alleen medewerkers willen vervoeren in taxibusjes waarin een afstand >1,5 meter gewaarborgd is. Zo houden we maximaal rekening met de gezondheid van beide inzittenden.

We vragen je vanaf nu om op het moment dat een taxi voorrijdt, zelf de beslissing te nemen of je het veilig acht in te stappen in deze taxi. Dit doe je als volgt:

- Is het een **taxibusje** en is er een kuchschermbord geplaatst? Dan stap je veilig in en ga je zo ver mogelijk van de bestuurder achterin zitten.
- Is het een **taxibusje**, maar er is geen kuchschermbord geplaatst? Dan stap je alleen in als er meer dan 1,5 meter afstand is tussen jouw zitplaats en de bestuurder.
- Is het een **gewone taxi**, met daarin een kuchschermbord geplaatst? Dan stap je **niet** in.
- Is het een **gewone taxi**, zonder kuchschermbord? Dan stap je **niet** in.
- Voor elke taxirit geldt dat er **maximaal 1 passagier** instapt.

Rijdt er een auto voor in plaats van een busje, bel dan de bijsturing met het bericht dat je je dienst niet kan uitvoeren.

Uiteraard geldt nog steeds: was na afloop van de rit; thuis, op de standplaats of in de trein je handen.

Ondertussen zoeken we naar slimme oplossingen om het aantal taxiritten verder terug te brengen. Ook kijken we naar alternatieve vervoersmiddelen zodat je anderhalve meter afstand in acht kunt nemen. Is het een personenbus met collega aan het stuur? Dan stap je in onder voorwaarde dat je 1,5 meter afstand kunt houden. Dit is een van de alternatieven die we inzetten daar waar taxi's met voldoende afstand niet beschikbaar zijn.

Op het moment dat we meer informatie over de inzet van taxiritten hebben, kun je een update van dit bericht verwachten in de Mijn Berichten app of informeren wij je tijdig. Kan je vraag over taxiritten niet wachten tot de volgende update, neem dan gerust contact op met je teammanager.