



> *Werkt in je voordeel*

Postadres Postbus 9208, 3506 GE Utrecht

NV Nederlandse Spoorwegen  
Directie NS Reizigers  
Mevrouw I. Thijssen  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

**Vervoer**

T 0900 9690 (lokaal tarief)  
F 030 66 30 000

[www.fnvbondgenoten.nl](http://www.fnvbondgenoten.nl)

Datum

2 juni 2011

Doorkiesnummer

030 2637141

Ons kenmerk

rb/ev

Onderwerp

Servicemedewerkers NS boos!

**Geachte mevrouw Thijssen,**

Uw persbericht van 1 juni jl. met de kop "geen ontslagen NS door ov-chipcard , loketten gesloten eind volgend jaar" is bij uw Servicemedewerkers zeer slecht ontvangen. De Servicemedewerkers voelen zich in de rug aangevallen. Om dit via de media te moeten vernemen maakt het extra pijnlijk. Dit bevestigt het algemene gevoel bij de Servicemedewerkers dat zij aan het eind van de rit worden bedankt voor de jarenlange bewezen diensten. Het vertrouwen is hierdoor flink beschadigd.

Inmiddels heeft u één en ander via uw interne communicatie van NS Reizigers genuanceerd. Maar naar de klant toe is het kwaad geschied. Hoe gaat u dat oplossen naar de klant toe en naar uw personeel? De komende weken zal dit weer tot allerlei vragen van klanten leiden waardoor de druk op de Servicemedewerkers nog groter wordt. En die druk is al zo groot door de vele vragen en irritaties over onder andere de ov-chipcard bijvoorbeeld. En Servicemedewerkers moeten vaak werken met incomplete systemen. Naar onze mening moet juist nu 'de Servicemedewerker' het boegbeeld van NS op het station zijn. We doen nog maar even een opsomming van hun dagelijkse werkzaamheden:

*Geeft reisadviezen, geeft informatie over de stad, legt uit van welk perron de trein gaat, helpt invaliden in de trein, bewaakt de netheid in de trein, helpt bij verloren spullen, houdt toezicht, signaleert onregelmatigheden en onderneemt hier actie op, verkoopt kaartjes, verzorgt buitenlandse reizen, geeft service met een glimlach, helpt de hoofdconductor op de trein, is het aanspreekpunt van NS op het station, ondersteunt bij evenementen en buitendienststellingen, heeft een luisterend oor bij klachten, geeft raad, lost alle problemen op. Kortom, de alles doeners met liefde voor het vak...*

Blad  
2 van 2  
Ons kenmerk  
rb/ev

Wij willen op zo kort mogelijke termijn van u horen wat de toekomst is voor de Servicemedewerkers en wij willen alsnog een antwoord op de brief van FNV Bondgenoten aan u gericht d.d. 18 april jl. over de voorgenomen veranderingen van de kaartverkoop.

Ondertussen gaan wij onze leden bij Tickets & Service raadplegen om van hen te horen wat zij vinden van het NS Reizigers beleid rond de toekomst van hun vak.

Hoogachtend,

**Roel Berghuis**

Bestuurder

E [r.berghuis@bg.fnv.nl](mailto:r.berghuis@bg.fnv.nl)