

NS Ticket en Service Zwolle

Stationsplein 16

8011CW Zwolle

Zwolle 9-01-2021

Betreft: Vermindering NS service en dienstverlening station Zwolle/sluiting loket

Geachte burgemeester, wethouders en raadsleden

Wij zijn werkzaam bij de Nederlandse Spoorwegen afdeling Ticket en Service op station Zwolle.

Zoals U waarschijnlijk via de media heeft vernomen is de NS van plan om het service personeel voor een groot gedeelte van het stations te laten verdwijnen. Hierbij wordt er door de NS gekeken naar de verkoopcijfers van de loketten en de complexiteit van het station. Hieronder valt ook station Zwolle.

De huidige situatie is dat het team in Zwolle de ambulante service en toezicht verzorgt van maandag t/m vrijdag van 7.00 tot 22.00 uur en in het weekend van 7.30 t/m 22.00 uur. Het loket is geopend van maandag t/m vrijdag van 6.30 t/m 20.00, zaterdag van 7.30 t/m 20.00 uur en zondag van 8.30 t/m 20.00 uur.

De plannen van NS voor Zwolle zijn als volgt. **Volledige sluiting van het loket**, er blijven wel ambulante medewerkers als service op station Zwolle. (tijden zijn nog niet bekend, maar zullen wel veel korter zijn.)

Wij als Ticket en Service team Zwolle kunnen ons niet vinden in de plannen die NS heeft met station Zwolle om het loket te sluiten en de ambulante tijden te verminderen.

Aan het loket kan de reiziger niet alleen komen voor het kopen van een treinkaart, maar ook om de OV chipkaart op te laden. Het kopen van een treinkaartje en het opladen van de OV chipkaart kan bij het loket met papiergeld wat bij de automaat niet kan. Ook kunnen wij aan het loket E tickets uitprinten, registreren van verloren voorwerpen, afgeven van verloren voorwerpen, klantendossiers inzien, abonnementen maken, annuleren of omzetten, foutieve in- en uitchecken corrigeren. De NS gaat er vanuit dat onze reizigers zelfredzaam zijn en niet meer nodig hebben dan een app en een bankpas. Maar op station Zwolle krijgen we heel veel senioren, asielzoekers, toeristen, laaggeletterden, reizigers die onder bewindvoering staan, mindervalide en onzekere reizigers. Juist deze groepen zijn genoodzaakt om gebruik te maken van het openbaar vervoer en hebben behoefte aan dienstverlening.

Zwolle is de hoofdstad van Overijssel, en is het tweede overstap station van Nederland. Met verbindingen naar Groningen/Leeuwarden, Utrecht/Rotterdam, Schiphol/Amsterdam/Den Haag, Arnhem/Roosendaal, Enschede, Emmen en Kampen.

Zwolle is een groeistad en een studentenstad. Zwolle heeft vele bezienswaardigheden o.a. de Fundatie en er zijn regelmatig evenementen en beurzen in de IJsselhallen. Daarnaast is station Zwolle de enige in de regio met een loket.

Als de loketfunctie in Zwolle verdwijnt betekent dit een verarming van de service.

De NS had altijd het streven om de reiziger op 1, 2 en 3 te zetten, wij als medewerkers hebben daar hard aan meegewerkt. Nu blijkt de service sterk te verminderen.

Deze plannen zijn ontstaan naar aanleiding van digitalisering. De reizigersbehoefte is in de loop der tijd veranderd, maar je moet het menselijke aspect niet uit het oog verliezen. Voor ons gevoel, als medewerkers van station Zwolle slaat de NS hiermee de verkeerde weg in. En laat de NS de inwoners van Zwolle en de bezoekers in de kou staan. Klanten kunnen dan alleen hulp vragen via een zuil of telefonisch bij de klantenservice. Het dichtstbijzijnde station waar wel een loket is, is dan Arnhem of Utrecht.

Er zijn nog wel ambulante medewerkers op het station, maar station Zwolle is zo complex dat je als medewerker niet overal tegelijk kunt zijn en dan ook niet over de juiste middelen beschikt zoals een computer om de reiziger te helpen met de vaak complexe vragen.

Is dit de menselijke maat die de gemeente Zwolle wil? Zeker gezien de vernieuwing van het stationsgebied zoals het busstation, ondergrondse fietsenstalling en het Pen R terrein.

Graag hopen wij op Uw steun. In welke vorm dan ook, het liefst dat U contact zoekt met de directie van NS. De voornaamste reden is om het loket open te houden op station Zwolle.

De ondernemingsraad moet op 28 januari advies indienen op dit besluit. Op 9 april moeten wij uit de huidige locatie in het stationsgebouw in verband met de verbouwing van het gebouw.

Wij zien uw antwoord graag spoedig tegemoet

Met vriendelijke groeten,

NS Ticket en Service team station Zwolle.