

NS Ticket en Service Haarlem  
Stationsplein 11  
2011 LR Haarlem

Haarlem 05-01-2021

Betreft: Vermindering NS service en dienstverlening station Haarlem/ sluiting loketten

Geachte burgemeester, wethouders en raadsleden,

Wij zijn werkzaam bij de Nederlandse Spoorwegen afdeling Ticket en Service station Haarlem. Zoals U waarschijnlijk via de media heeft vernomen is de NS van plan om het service personeel voor een groot gedeelte van de 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 Haarlem.

De huidige situatie: het team Haarlem verzorgt nu de ambulante service en toezicht van maandag tot en met vrijdag van 06.30 tot en met 22.00 uur, en in het weekeinde van 07.00 tot en met 22.00 uur. Het loket is vanaf dezelfde tijd open en sluit om 21.00 uur.

De plannen van de NS voor Haarlem zijn als volgt: volledige sluiting van de loketten, er blijven wel ambulante medewerkers als service op station Haarlem (tijden nog niet bekend).

Wij als Ticket en Service team Haarlem kunnen ons niet vinden in de plannen die de NS heeft met station Haarlem. Wij zijn als team dan ook op zoek naar steun en input van andere instanties die kunnen aantonen dat de loketten (balies) hard nodig zijn op station Haarlem. Deze input kan dan gebundeld worden naar de directie en ondernemingsraad. Of de gemeente kan zelf reageren naar de NS om aan te tonen dat de loketten zeker een bijdrage leveren voor een goede leefbaarheid in de gemeente Haarlem.

Haarlem, de hoofdstad van Noord-Holland, is het treinknooppunt voor de richtingen Amsterdam, Alkmaar, Zandvoort en Leiden/Den Haag.

In Haarlem hebben we naast het woon-werkverkeer (door corona minder) te maken met onzekere reizigers. Hieronder valt een groeiende groep senioren en niet-nederlandse inwoners/ werknemers. Waarbij sommigen minder digitale mogelijkheden hebben of beheersen. Juist deze groepen zijn genooddaakt om gebruik te maken van het openbaar vervoer en hebben behoefte aan dienstverlening.

Kun je verwachten dat deze mensen de digitale wereld van de NS begrijpen en gebruik maken van de NS applicatie? De eenvoud om nu op een servicemedewerker af te stappen (een persoon) zal grotendeels wegvallen. Dit zal leiden tot ontevredenheid en men zal eerder twijfelen om gebruik te maken van het openbaar vervoer.

In Haarlem is er al jaren geen service punt voor Connexxion. De servicemedewerkers van de NS Haarlem geven al jarenlang informatie aan klanten over de bussen. Waar ze hun kaarten kunnen kopen, de bestemming/route van de bussen, hoe abonnementen te kunnen kopen, enz..... Nu valt ook het NS service punt weg.

Aanvullend hierop ook de hulp aan toeristen, nu tijdelijk niet in beeld door de corona, maar in de toekomst vult dit zich naar verwachting weer aan. Zij zijn onbekend met het OV/ chipkaart-systeem in Nederland en willen graag geholpen worden.

De evenementen in Haarlem worden groter, denkend aan de Bloemencorso, Haarlem City, verschuiving Amsterdam naar Haarlem, Zandvoort aan Zee en de Formule 1. Hierdoor komen steeds meer toeristen naar Haarlem, die geholpen willen worden.

Voor vele toeristen/reizigers is station Haarlem de poort naar onze mooie stad en betekent het een welkom binnenkomen in het prettige sfeervolle Haarlem.

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

Een loket is toch anders als lopend personeel. Tegenwoordig heb je vaak een computer nodig om iets op te zoeken, en tijd om even te bellen. Dit kan niet altijd lopend en staand.

Bij vele omringende stations is de loketfunctie al jaren verdwenen.

Dit kunt U de inwoners/bezoekers van Haarlem niet aandoen.

Ondanks de coronatijd wordt er nu nog dikwijls gebruik gemaakt van de loketten om informatie te verkrijgen.

De NS had altijd het streven van 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 de digitalisering. De reizigersbehoefte is in de loop der tijd veranderd. Wij als medewerkers van de NS begrijpen zeker dat je als bedrijf mee moet met de tijd, maar je moet het menselijke aspect niet uit het oog verliezen.

Voor ons gevoel, als medewerkers Haarlem, slaat de NS hiermee de verkeerde weg in.

En laat de NS de inwoners van Haarlem en de bezoekers in de kou staan. Klanten kunnen dan alleen hulp vragen via een zuil of telefonisch bij de klantenservice.

Er zijn nog wel ambulante medewerkers op het station, maar het station is zo complex dat je als medewerker ook niet overal tegelijk kunt zijn.

Is dit de menselijke maat die de gemeente Haarlem wil?

Graag hopen wij op uw steun.

In elke vorm dan ook, het liefst dat U contact zoekt met de NS. De voornaamste reden is om de balie-werkzaamheden te behouden op station Haarlem.

De ondernemingsraad moet op 28 januari advies indienen op dit besluit, wij zien uw antwoord graag spoedig tegemoet.

Met vriendelijke groet

Het NS Ticket en Service team  
station Haarlem