



Per e-mail

NS

Postbus 255  
8000 AG ZWOLLE

Uw kenmerk: -  
Uw datum: -  
Ons kenmerk: RG21-003

Afschrift: [REDACTED], NS

ROCOV Gelderland  
Secretariaat  
Stekkenberg 73  
6561 XG Groesbeek  
T: 06 5083 4423  
E: [secretariaat@rocovgelderland.nl](mailto:secretariaat@rocovgelderland.nl)  
I: [www.rocovgelderland.nl](http://www.rocovgelderland.nl)

Arnhem, 29 maart 2021

Betreft: bezuiniging op de dienstverlening

Geachte [REDACTED],

Al eerder spraken wij onze zorg uit over de eind vorig jaar aangekondigde personele bezuinigingen en de gevolgen hiervan voor de kwaliteit van dienstverlening in het algemeen en voor de ondersteuning bij het reizen aan mensen met een beperking, aan vrije tijd reizigers, internationale reizigers, aan gestrande reizigers.

Inmiddels hebben wij vernomen dat de bezuinigingen niet alleen de service-medewerkers treft, maar ook de procesleiders perron en coördinatoren wal op de stations.

Wij spreken wederom onze ernstige zorgen hierover uit!

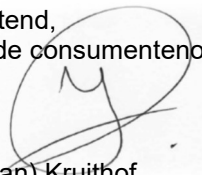
Hoewel wij ons bewust zijn van de forse financiële verliezen door corona en de noodzaak van kostenreductie, zetten wij nadrukkelijk onze vraagtekens bij de gekozen koers. Deze personele bezuinigingen raken het hart van de hoog-kwalitatieve en menselijke dienstverlening aan de reiziger. Wij vrezen door deze verschraling van de service dat diverse groepen reizigers zich niet meer comfortabel voelen om met de trein te reizen, terwijl het juist zaak is om treinreizigers te behouden en te werven. Bezuinigen op de menselijke service is niet in het belang van de reiziger, uw klant!

Wij zouden graag zien dat u uw eigen slogan gestand doet:

*'De reiziger op 1,2 en 3' – dus niet op 123!*

Het LOCOV heeft in januari jl. uitgebreid geadviseerd over de voorgenomen bezuinigingen op de dienstverlening aan reizigers. Wij onderschrijven hiermede nogmaals dat advies.

Hoogachtend,  
namens de consumentenorganisaties verenigd in het ROCOV Gelderland,

  
J.G. (Johan) Kruithof  
Voorzitter