

Thema 8 – NS Reizigers

Hoe is het spoorbedrijf georganiseerd?

Organisatie NS

NS Reizigers een onderdeel van de Nederlandse Spoorwegen (NS). NS bestaat uit zelfstandige onderdelen die ook wel dochterbedrijven worden genoemd. NS heeft de volgende dochterbedrijven:

- De stations en hun omgevingen worden verzorgd door **NS Stations**.
- Binnenlands reizigersvervoer wordt verzorgd door **NS Reizigers**.
- Reizigersvervoer naar het buitenland (onder andere via de hogesnelheidslijn, hsl) is in handen van **NS Hispeed**
- **Abellio** is de buitenlandse reizigersvervoerder van NS. Ze zijn actief in Groot Brittannië, Duitsland en Tscjechië
- **NedTrain** is het onderhoudsbedrijf van al het materieel van NS.

Dit hoofdstuk gaat over het bekendste en het grootste onderdeel van NS: NS Reizigers en over de mensen die daar werken.

Met z'n allen voor de reizigers

Bij NS Reizigers werken heel veel mensen, in verschillende beroepen. De meesten van hen werken op de trein; machinisten, hoofdconducteurs, of op het station; medewerkers Tickets & Services, Service & Veiligheid en Proces Leiders Perron. Zij hebben rechtstreeks contact met de reizigers. Zij horen allemaal bij het onderdeel **Service & Operations** (ofwel dienstverlening en uitvoering). Dat is de grootste afdeling van NS Reizigers. Deze mensen werken vanuit een bepaalde plek in het land, ook wel standplaats geheten. Alle andere afdelingen binnen NS Reizigers zijn er om deze afdeling te ondersteunen. Ze helpen dus de mensen die voor de reizigers werken. Daarom zeggen we altijd dat iedereen bij NS Reizigers voor de reiziger werkt, of je nou op de trein werkt of op kantoor.

Vervoer

De mensen van Vervoer houden zich bezig met onder andere materieel en planning. Ze maken jaarplanningen waarin zij bepalen welke trein rijdt en op welk moment. Ook bekijken ze of er genoeg materieel is. Ook houden ze in de gaten of er in de toekomst nog wel genoeg treinen en rails zijn. Hun toekomstplannen bespreken ze met NedTrain en ProRail. De afdeling Logistiek zorgt voor de planning van inzet van mensen en materieel. Onder Vervoer valt de afdeling Transportbesturing. De mensen die hier werken houden de treinen in de gaten en kunnen de dienstregeling aanpassen als dat nodig is en treinen laten uitvallen of juist extra treinen inzetten.

Ook de mensen van Reisinformatie vallen onder het onderdeel Vervoer. Zij zorgen ervoor dat alle mededelingenborden op alle stations de juiste tijden en sporen laten zien. Dat geldt ook voor de reisplanner op internet en voor het kastje dat de hc altijd bij zich draagt: de Railpocket. Als er iets aan de treindienst verandert, geven zij dat door aan alle informatiesystemen en aan de omroepers op het station.



Railpocket

Commercie

Bij commercie bedenken ze hoe ze de reizigers als klant te vriend kunnen houden en nieuwe klanten kunnen werven. Ze bedenken nieuwe abonnementen, kaartsoorten en allerlei kortingsacties. Ze maken ook plannen voor de toekomst. Daarnaast bedenken ze elk jaar hoe de nieuwe dienstregeling eruit moet zien. Er is ook een afdeling voor de zakelijke markt, die afspraken maakt met bedrijven over het vervoer van hun medewerkers.

De afdeling Klantenservice & Distributie zorgen ervoor dat alle vragen en eventuele klachten van reizigers beantwoord worden en dat klachten of ideeën van reizigers op de juiste plek terecht komen.

Concernveiligheid

De afdeling Concernveiligheid waakt over de veiligheid van reizigers en medewerkers. Dat waken kun je heel letterlijk nemen. Zo hebben ze een cameracentrum waar veiligheidsmedewerkers dag en nacht in de gaten houden of alles wel goed gaat. Via camera's in het hele land kunnen ze op de grootste stations en zelfs in een aantal treinen rondkijken. De Veiligheidscentrale houdt het overzicht en kan contact leggen met de spoorwegpolitie als dat nodig is.

Ook de servicecentrale valt onder Concernveiligheid. Hier zitten dag en nacht mensen om reizigers te helpen. Ze kunnen zien of er iets misgaat, ze geven antwoord als iemand contact opneemt via een servicezuil en ze kunnen mensen op afstand helpen die er niet meer uitkomen bij de kaartjesautomaat. Ook kunnen mensen met een handicap die niet zelfstandig kunnen reizen via deze centrale een treinreis regelen.

Andere afdelingen

Daarnaast heeft NS Reizigers onderdelen die je ook wel op andere bedrijven tegenkomt, zoals een personeelsafdeling, een afdeling Financiën en een afdeling ICT die ervoor moet zorgen dat alle computers en informatiesystemen het doen. De afdeling Interne Communicatie zorgt ervoor dat iedereen weet wat er in het bedrijf speelt. Ze maken ook het personeelsblad en doen nog veel meer, zoals bijvoorbeeld deze themapagina's voor je werkstuk of spreekbeurt!

Hesje aan en helpen

Of je nou vervoersbewijzen controleert, vervoersbewijzen verkoopt, nieuwe vervoersbewijzen bedenkt of zorgt dat de kaartjesautomaat het doet, elke medewerker bij NS Reizigers werkt, direct of indirect, voor de reizigers. Soms, als er iets helemaal mis gaat, bijvoorbeeld bij storm of heftige sneeuwval, dan komen de kantoormedewerkers ook naar het station. Ze trekken dan een geel hesje aan en gaan de reizigers of hun collega's op het spoor helpen waar het maar kan. Dan is heel NS Reizigers op het spoor te vinden. Ja, óók de directie: met z'n allen voor de reizigers.