

Meldpunten Service & Operatie

| WAT | VOORBEELDEN | MELDEN |
|--|---|--|
| Leerportaal | Module loopt vast, niet kunnen inloggen | Mijn HR portaal 088 – 672 27 22 |
| Bedrijfskleding | Verkeerd of niet geleverd, model niet goed, tips | Schijvens Corporate Fashion 013 – 505 11 11 of NS@schijvens.nl |
| Signaleren structurele problemen | Incheckportaal zorgt voor opstopping, omroep verstoort stiltecoupé | Eigen TM (deze meldt bij Manager Processen&Projecten) |
| Digitaal zaken doen/ Mijn personeelszaken | Problemen met declareren | Servicecenter P&O 085 – 040 24 02 |
| VerbeterMee S&O | Ideeën die het werk in de Operatie beter/ makkelijker maken | Wissel app > Meldingen > VerbeterMee |
| ICT problemen (hardware & apps) | Computer loopt vast, niet kunnen inloggen | IT servicedesk NSR 088 – 671 77 77 |
| | Gebarsten of gebroken scherm | Facilitair Bureau |
| Vuil of defect in of aan NS-verblijfsruimte | Verblijf vies, toilet verstopt, eet-/drinkautomaat kapot, defect aan informatiebalie | Servicedesk CHV (Concern Huisvesting) 088 – 672 21 21 servicedeskhuisvesting@ns.nl |
| Persvoorlichting | Pers vraagt om verhalen over een incident | Persvoorlichting@ns.nl 030 – 235 70 70 |
| Druktemelding | Drukte in trein of station | Wissel app > Meldingen > Drukte |
| Onveilige situatie: Sociale veiligheid | wel en geen spoed: Spugen, dreigen, schelden, slaan, ordeverstoring, verdachte voorwerpen | Meldkamer NS – Informatie 030 – 235 31 00 Meldkamer NS - Spoed 030 – 235 44 44 Wissel app > Meldingen > Sociale Veiligheid |

Meldpunten Service & Operatie

| WAT | VOORBEELDEN | MELDEN |
|--|--|---|
| <p>Onveilige situatie: Arbeids-, milieu- en spoorwegveiligheid</p> | <p>Geen spoed: Achtergebleven spullen na werkzaamheden, val- & struikelgevaar, trein past niet geheel langs perron</p> | <p>Wissel app > Meldingen > Onveilige situatie</p> |
| | <p>Wel spoed: Onterecht sleutelen, STS-passage, personen langs het spoor, giftige stoffen</p> | <p>Bel Meldkamer NS 030 – 235 44 44 Mcn: Bel treindienstleider</p> |
| <p>Fietsproblematiek op de trein</p> | <p>Fietsen tijdens de spits, meer fietsen dan toegestaan, fiets kon niet mee, fietsen blokkeren looppaden</p> | <p>Wissel app > Meldingen > Fietsoverlast</p> |
| <p>Klantvragen waar je hulp bij kunt gebruiken</p> | <p>Gevonden Goed, kaartcontrole, kaartsoorten, klantenacties</p> | <p>Klantenservice-ondersteuning personeel 088 – 672 10 15</p> |
| <p>Vraag of melding over logistiek in structurele dienst of rooster</p> | <p>Inhoud van dienst klopt niet, overstaptijden te kort</p> | <p>Dienstkaartje of rooster met daarop je vraag en je eigen naam aan eigen TM geven</p> |
| <p>Vragen over materieel</p> | | <p>Materieelvragen@ns.nl</p> |
| <p>Onveilige situatie: Infra</p> | <p>Loop- en overpaden, hekwerken, seinen, borden, defecte bovenleiding (alles langs het spoor)</p> | <p>Geen spoed Wissel app > Meldingen > Infra Wel spoed Via Mcn naar Treindienstleider</p> |
| <p>Vuile trein</p> | <p>Bloed, urine, braaksel, ontlasting, glas, frontruit binnenzijde bevuild</p> | <p>MBN 030 – 300 38 10 toets 3 voor urgente reiniging</p> |
| | <p>Grof vuil, grote vlekken, toilet verstopt, frontruit buitenzijde, kopwasvoorzieningen, defecte of ontbrekende wasborstel, vieze of lege emmer</p> | <p>MBN 030 – 300 38 10 toets 4 voor niet-urgente reiniging</p> |

Meldpunten Service & Operatie

| WAT | VOORBEELDEN | MELDEN |
|--|--|--|
| Storing aan materieel | Zelf opgelost: ATB-reset bij SLT | Bel MBN achteraf: 030 – 300 38 10 (toets 2) |
| | Niet zelf opgelost: urgent (dreigende vertraging) Mcn: GSM-R Defect Hc: afsluiten deur SLT/VIRM | Bel MBN direct: 030 – 300 38 10 (toets 1) |
| | Niet zelf opgelost: Niet urgent Verbanddoos gebruikt | App Mijn Materieel |
| Graffiti | Graffiti op trein | Wissel app > Meldingen > Graffiti |
| NS Reisassistentie | Reiziger met beperking heeft vragen | NS Klantenservice 030 – 235 78 22 |
| | Medewerker heeft vragen | 088 – 672 10 15 (toets 2) |
| Gevonden goed | Reiziger heeft vragen | 030 – 751 51 55 (toets 3) |
| | Medewerker heeft vragen | 088 – 672 10 15 (toets 1) |
| Defect aan toegang- & verkoopapparatuur op station (incl. Service-winkel) | Kaartautomaat, in- en uitcheckpaaltjes, poortjes, service- en alarmzuil, noodknop poortrij, LBS | Spoed: Operations Center BSM: 030 – 235 72 00 Geen spoed: Wissel app > Meldingen > Stationsmiddelen |

Meldpunten Service & Operatie

| WAT | VOORBEELDEN | MELDEN |
|---|---|---|
| Storingen aan T&S-beveiligingsinstallaties | Toegangssysteem, inbraakalarm, agressie- & overvalknoppen, camera's | Storingsdienst Trigion 088 – 298 17 72 |
| Ondersteuning complexe handelingen SAP-CRM | Wanneer je als Smw een klantbehandeling niet zelf kan uitvoeren | BCC-lijn NS Klantenservice 030 – 751 51 35 |
| Vraag reisrecht Studenten-OV | Nieuwe pas aanvragen, pas verloren, pas kwijt pas defect | DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) 050 – 599 77 55 |
| Vuil, defect of storing op Stations | Defecte lift/roltrap/klok Reisinfo, lekkages, braaksel, glasschade, losse tegels | NS Stations Servicedesk 030 – 235 59 00 servicedesk@nsstations.nl Mijn stations app |
| Storing bagagekluisen | | NS IT Servicedesk 088 – 671 99 99 |