

Q&A

Inhoud is van toepassing op stallingen geëxploiteerd door NS.

Fietsparkeren

Q: Welke stallingen worden per 25 mei geopend?

A: Vanaf 21 maart was op elk station tenminste één bewaakte fietsenstalling open voor reizigers. 11 stallingen waren gesloten. Per 25 mei openen we alle onderstaande stallingen weer.

Station	Fietsenstalling naam
Amsterdam Centraal	IJzijde (<i>reeds geopend in week 20</i>)
	Oost
Amsterdam Zuid	Mahlerplein
	Zuidplein opent nog niet
Arnhem Centraal	Sonsbeekzijde
Breda Centraal	Centrum
Delft	Stalling 2 (Coenderpark)
Eindhoven Centraal	Eindhoven Noord (buszijde)
Haarlem	Carré
Leiden Centraal	Centrumzijde
Utrecht Centraal	Knoop
	Sijpesteijn

Q: Zijn er aangepaste openingstijden voor fietsenstallingen?

A: Nee, alle fietsenstallingen openen met reguliere openingstijden.

Q: Bemenste stallingen zijn nu gratis omdat je niet hoeft in- en uit te checken. Blijft dit zo?

A: Nee, in de week van 25 mei wordt er in alle stallingen weer in- en uitgecheckt. Stallen is dus niet meer gratis. We hebben een contactloos uitcheck- en betaalproces ingericht zodat dit veilig is voor reiziger en medewerker.

Q: Wat gebeurt er met de 2 nieuwe fietsenstallingen (Amsterdam Zuidplein + Den Haag KJ Plein) die binnenkort open gaan?

A: Op dit moment worden de twee nieuwe fietsenstallingen ingericht: Den Haag KJ Plein en Amsterdam Zuid Zuidplein. Voor deze stallingen geldt dat er al een stalling op het station open is voor reizigers. Deze twee stallingen zullen op een later tijdstip open gaan.

Q: Ik kon mijn fiets de afgelopen maanden niet ophalen i.v.m. de maatregelen van de overheid. Hoef ik dan niet te betalen voor stalling?

A: Je hoeft in dat geval niet te betalen voor het stalling. Bij het ophalen van je fiets hoeft je niet uit te checken, waardoor je ook niet hoeft te betalen.

Q: Waarom kan ik in de stalling alleen pinnen en niet met contant geld kan betalen?

A: In de fietsenstalling kun je op dit moment alleen pinnen. Pinnen is contactloos. Uitwisseling van contant geld zorgt voor (in)direct hand op hand contact en is minder hygiënisch. Dit vergroot de kans op verspreiding van het coronavirus.

Q: Ik heb een jaarabonnement, maar kon de afgelopen maanden niet stallen. Krijg ik hier compensatie voor?

A: Het is mogelijk om restitutie aan te vragen via NS Klantenservice. Restitutie wordt alleen verleend na het aflopen van je huidige jaarabonnement of na afloop van de oproep om alleen noodzakelijk met het openbaar vervoer te reizen. Op deze manier kunnen we de restitutie in één keer uitvoeren. Wil je je jaarabonnement liever opzeggen? Dit is maandelijks mogelijk. Je ontvangt restitutie voor de volledige maanden (van de 1^{ste} tot de laatste dag van de maand) waarin je niet hebt kunnen stallen + voor de resterende looptijd van het jaarabonnement.

Q: Hoe houd je 1,5 meter afstand bij het stallen van je fiets?

A: Houd er bij het plannen van je reis rekening mee dat het stallen van je fiets door de maatregelen misschien wat langer kan duren dan normaal. Houd altijd 1,5 meter afstand van andere reizigers en medewerkers. Is het druk op een bepaalde plek in de stalling, parkeer je fiets dan in een rustiger deel. Wacht totdat aanwezige reizigers klaar zijn met het stallen van hun fiets en er voldoende ruimte is om uw fiets te stallen op minimaal 1,5 meter afstand. Houd rekening met andere reizigers en neem de huisregels in acht.

Q: Welke maatregelen neemt NS zodat ik veilig gebruik kan maken van de fietsenstalling?

A: We attenderen reizigers bij de ingang op de aanvullende huisregels m.b.t. corona. We attenderen reizigers in de stalling met signing regelmatig aan de 1,5 meter afstand. Het in- en uitcheckproces is contactloos. Betalen kan enkel met pin. In bemenste stallingen komt er bij de balie een spatscherm ter bescherming van reiziger en medewerker.

OV-fiets

Q: Welke maatregelen neemt NS zodat ik veilig gebruik kan maken van OV-fiets?

A: Op bemenste locaties hanteren we een contactloos uitgifte en inname proces van OV-fiets. De reiziger zet de fiets op de standaard en zet de fiets op slot. Hij legt de sleutel en zijn OV-chipkaart op de balie, met daarboven een spatscherm. De medewerker scan sleutel en OV-chipkaart. Reiziger pakt OV-chipkaart en sleutel en kan OV-fietsen. Op zelfservice locaties is de uitgifte uiteraard al contactloos omdat hier geen medewerkers aanwezig zijn.

Q: Maakt de medewerker in de fietsenstalling de OV-fiets schoon of moet ik dat zelf doen?

A: Er staat bij de bemenste locaties altijd een gereinigde OV-fiets voor je klaar. De medewerker maakt handvaten, zadel en sleutel/slot schoon. De OV-fietsen en OV-fiets sleutelautomaat in zelfservice fietsenstallingen (ZSF) worden één keer per dag gereinigd door een medewerker.

Op OV-fiets locaties waar geen medewerkers komen (OV-fietsbox, OV-fietskluis, OV-fiets carrousel), kun je de OV-fiets zelf te reinigen als je dit prettig vindt. Hier is geen materiaal voor aanwezig.

Fiets & Service

Q: Worden ook de Fiets & Service winkels weer geopend?

A: Ja, op 25 mei worden alle 25 Fiets & Service locaties weer geopend. De reiziger kan hier terecht voor fietsreparaties en fiets accessoires.

Q: Waarom kan ik bij Fiets & Service alleen pinnen en niet met contant geld kan betalen?

A: Bij Fiets & Service kan je op dit moment alleen pinnen. Pinnen is contactloos. Uitwisseling van contant geld zorgt voor (in)direct hand op hand contact en is minder hygiënisch. Dit vergroot de kans op verspreiding van het coronavirus.

Q: Welke maatregelen neemt NS zodat ik veilig gebruik kan maken van Fiets & Service?

A: We attenderen reiziger op de huisregels (o.a. richtlijnen RIVM). Deze hangen bij de ingang. We laten een maximaal aantal personen binnen in de winkel. De medewerker ziet toe op naleving van de huisregels en het aantal personen in de winkel. Er is een contactloos proces voor aanname en uitgifte van reparatiefietsen. Bij de kassa komt een spatscherm ter bescherming van klant en medewerker. Betalen kan alleen met pin.