NS

Communicatie & Corporate Affairs

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat
Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20904
2500 EX Den Haag

Datum 27 december 2022
Ons kenmerk 20221227
Onderwerp Externe toets 'integrale aanpak personeelstekort'

Telefoon Bescherming persoonlijke levenssfeer
E-mail

Geachte Bescherming persoonlijke levenssfeer

Op deze wijze bied ik u graag de externe toets aan naar de 'integrale aanpak personeelstekort van NS[1]', zoals uitgevoerd door de Boston Consulting Group (BCG). Doel van deze externe toets is een onafhankelijk advies over de ingezette maatregelen door NS. Ook geeft BCG aanbevelingen voor (eventuele) additionele maatregelen. Deze toets is voor ons belangrijk, omdat (te) drukke treinen, te korte treinen, uitval van treinen, etc. onwenselijk is. Ook de hoge werkdruk voor onze collega's vinden we niet wenselijk. Het aanpakken van het personeelstekort en weer verder bouwen aan een goede dienstverlening voor onze reizigers en het wegnemen van te hoge werkdruk bij onze collega's is voor ons dus prioriteit. Deze toets, waarin is gekeken naar de grondoorzaken van het tekort aan (vooral operationeel) personeel, de volledigheid van onze maatregelen en de haalbaarheid/uitvoerbaarheid ervan helpt ons daar waar mogelijk te verbeteren. Gezien de aard van het tekort aan personeel ligt de focus in de externe toets op de maatregelen met betrekking tot het tekort aan conducteurs. Daar is op dit moment immers de impact op de dienstregeling het grootst. Verder geef ik u graag aan hoe we als NS willen omgaan met de aanbevelingen die volgen uit deze externe toets.

Aanbevelingen 'integrale aanpak personeelstekort'

BCG heeft in vijf weken in de periode oktober-november 2022 een (onafhankelijke) externe toets uitgevoerd. BCG concludeert dat een breed pakket aan maatregelen is ingezet door NS om het tekort aan conducteurs op te vangen. Deze set aan maatregelen is grotendeels volledig en adresseert de directe (grond)oorzaken van het tekort goed. Tegelijkertijd schetst BCG een aantal aanbevelingen (zie samenvatting pagina 2) om de maatregelen rondom doorstroom, verzuim en het operationeel model van NS verder uit te werken.

Als NS herkennen wij de bevindingen van BCG met betrekking tot de korte termijn maatregelen. We zien hierin een bevestiging van de gekozen aanpak en onderschrijven hoe deze verder kan worden aangescherpt. De toevoegingen die door BCG voor de korte termijn zijn voorgesteld nemen we mee in onze vervolgaanpak en we zullen u hierover ook blijven informeren.

[1] Zie brieven NS over de 'Integrale aanpak personeelstekort' d.d. 22 augustus 2022 en 28 november 2022.

Op korte termijn (2023) kunnen we met onze aanpak ervoor zorgen dat het personeelstekort stabiliseert, er rust en focus is op het verzorgen van een betrouwbare dienstverlening voor reizigers, waardoor we de nieuwe dienstregeling 2023 (vanaf 11 december 2022) kunnen continueren. Daarmee hopen we als NS een betrouwbaar en voorspelbaar product voor reizigers te kunnen leveren. Dit is onze nieuwe basis. Sinds oktober 2022 verlengen we - daar waar mogelijk - ook treinen en hiermee gaan we door.

Voor de langere termijn adviseert BCG, gezien mogelijk langdurige krapte op de arbeidsmarkt, om vooruit te blijven kijken en het werk van conducteurs attractiever te maken en naar het operationeel model te kijken. BCG geeft expliciet aan de geïdentificeerde pijnpunten rond de aantrekkelijkheid van het werk mee te nemen, zoals een hoge werkdruk en weinig regie over de eigen tijd. Dit advies onderschrijven we. NS-collega's zijn betrokken bij ons maatschappelijke bedrijf en verdienen waardering voor hun inzet en werk met perspectief. We zullen daarom deze onderwerpen met onze collega's, de medezeggenschap en de vakbonden verder bespreken. Hierbij staat bij ons voorop dat het onze mensen zijn die verschil maken in onze dienstverlening naar reizigers en dat dat zo moet blijven.

Tot slot
NS blijft alles op alles zetten om het personeelstekort te stabiliseren en aan te pakken. We informeren u frequent over de ingezette maatregelen en het effect ervan. We blijven hierover uiteraard graag met u in gesprek.

Bescherming persoonlijke levenssfeer