

**AANGETEKEND**

NS Reizigers B.V.
De heer Koen Sueters
Laan van Puntenburg 100
3511 ER Utrecht

Per email verzonden: koen.sueters@ns.nl

Datum

9 september 2021

Ons kenmerk

21-980/rr /lvd

Betreft / Onderwerp

Ultimatum Herinrichting Service Stations.

Doorkiesnummer

06-15874982

Email contactpersoon

Roos.rahimi@fnv.nl

Bijlage(n)

-

Geachte heer Sueters,

Op vrijdag 2 juli 2021 heeft u schriftelijke gereageerd op het tegenvoorstel van vakbonden FNV Spoor en VVMC (verder vakbonden) m.b.t. de Herinrichting Service Stations. Ons voorstel hebben wij zowel schriftelijk per e-mail op 24 juni 2021 ingebracht en tevens mondeling toegelicht tijdens de onderhandelingen van 24 juni 2021. In uw reactie van vrijdag 2 juli 2021 stelt u dat het door vakbonden ingebracht tegenvoorstel voor u geen aanleiding geeft om het concept-ondernemersbesluit te herzien. Dat standpunt heeft u per email op donderdag 8 juli herhaald. Daarmee stellen vakbonden vast dat verder onderhandelen over de wijze van de herinrichting bij Service Stations geen zin heeft en dat we zijn uitonderhandeld.

Proces

- Op woensdag 9 december 2020 heeft u ons geïnformeerd over het voorgenomen besluit met betrekking tot de herinrichting van Service Stations.
- Daarna heeft er op 18 februari 2021 een digitaal overleg tussen vakbonden en NS plaats gevonden waarbij NS een toelichting over de "Adviesaanvraag Herinrichting Service Stations heeft gegeven.
- Vervolgens hebben op 25 maart 2021 de eerste onderhandelingen tussen NS en vakbonden plaatsgevonden over de Herinrichting Service Stations. Dit overleg is vervolgens voortgezet op 23 maart 2021, 20 mei 2021, 10 juni 2021 en 24 juni 2021. Tijdens de vier overleggen over Herinrichting Service Stations hebben wij u meermalen gevraagd naar de onderbouwing van hun keuzes in het benoemde voorgekomen besluit. Helaas kon u telkens niet aangeven op welke gronden en met welke data dit voorgenomen ondernemersbesluit is gebaseerd. Uw voornemen Herinrichting Service Stations is een ingrijpende maatregel en is niet in het belang van onze leden.
- Om de onderhandelingen over de Herinrichting Service Stations een reële kans van slagen te geven, hebben vakbonden tijdens de onderhandelingen op 20 mei 2021, aangegeven waar in ieder geval het inzetmodel van de Service Stations aan dient te voldoen. Pas tijdens de onderhandelingen op 24 juni 2021 gaf u toe dat u geen feitelijke onderbouwing en data heeft die de door u gewenste ingreep rechtvaardigt. Daarop hebben vakbonden tijdens de

onderhandelingen op 24 juni 2021 zowel mondeling en per e-mail schriftelijk een concreet tegenvoorstel ingebracht om tot een Herinrichting te komen die voor onze leden acceptabel is en naar onze mening ook goed voor de reizigers is.

- Op vrijdag 2 juli 2021 stelt u in een schriftelijke reactie dat het door vakbonden ingebracht tegenvoorstel voor u geen aanleiding geeft om uw concept-ondernemersbesluit te herzien.
- Op dinsdag 6 juli 2021 hebben vakbonden om geen misverstand te laten ontstaan, u per e-mail de vraag nogmaals gesteld of u bereid bent om verder te onderhandelen over het tegenvoorstel van bonden wat wij hebben ingebracht op 24 juni 2021. In deze e-mail hebben wij u gewezen op de mogelijkheid dat, mocht u daartoe niet bereid zijn, vakbonden concluderen dat partijen uitonderhandeld zijn en vakbonden de leden zullen raadplegen. En dat u dan rekening dient te houden met door ons georganiseerde acties zoals o.a. werkonderbrekingen en stakingen voor bepaalde en onbepaalde tijd waarbij wij mogelijk alle leden binnen NS oproepen om mee te doen.
- Op donderdag 8 juli 2021 heeft u uw standpunt van 2 juli 2021 herhaald

Belang van onze leden

U bent van mening dat servicemedewerkers op heel veel plekken volledig of voor een groot gedeelte overbodig zijn. FNV Spoor deelt die mening niet. Wij vinden de functie van de servicemedewerkers cruciaal.

In onderstaande opsomming geven wij weer waarom uw voornemen Herinrichting Services Stations niet in het belang van uw werknemers/onze leden is.

- Onze leden hebben een groot belang in behoud van hun functie en werkgelegenheid.
- Zodra er servicebalies en servicewinkels gesloten worden, waardoor veel minder servicemedewerkers op de stations aanwezig zullen zijn, betekent dat niet enkel verlies van werkgelegenheid. De reizigers zullen hun hulpvragen dan bij andere, met name geüniformeerde, NS collega's, neerleggen; ook tijdens de aan- en aflooptijd van deze NS-collega's van trein naar kantine tijdens pauzes. Een reiziger zal bijvoorbeeld de voorbij lopende machinist om ondersteuning vragen. Dit gaat ten koste van de pauze of punctualiteit van het vertrek. In feite zullen deze NS-collega's extra werk en tijd kwijt zijn in het behandelen van deze hulpvragen. Voor deze NS-collega's geeft dat extra werkdruk.
- De reisassistentie wordt geoutsourced naar externe partijen welke onder andere gebruik maken van gepensioneerde oproepkrachten. Deze zijn ook veel goedkoper dan uw medewerkers waarbij het normaal tot hun taakpakket behoren. Dit zien wij als oneigenlijke concurrentie op arbeidsvoorwaarden.
- Waar de NS voornemens is het servicemodel te minimaliseren, zien we dat juist de concurrentie hun servicemodel uitbreidt. Wij vinden dat hierdoor de concurrentiepositie van de NS stevig verslechtert wat niet in het belang van uw werknemers en onze leden is. Een verslechterde concurrentiepositie kan namelijk gevolgen hebben voor toekomstige concessies.
- Het plan van NS om de service naar de reizigers zo stevig af te schalen, is slecht voor de reizigers. De reizigerstevredenheid is voor NS en haar concessieverlener een belangrijke Kritieke Prestatie-Indicator (KPI). Indien deze KPI bij NS daalt, zal dit gevolgen kunnen hebben hoe de concessieverlener naar de NS kijkt en kan dus gevolgen hebben voor het verlenen van toekomstige/behoud van concessies. Verlies van een concessie is slecht voor de werkgelegenheid en dus slecht voor onze leden.
- Werknemers krijgen meer reistijd en reisafstand door verplichte overplaatsing naar andere standplaatsen in hun eigen functie en bij boventaligheid in andere functies..
- Door verkleinen van de mogelijkheden bij Service Stations neemt de diversiteit binnen de functies af. Dat betekent dat doorstromen naar de functie van servicemedewerkers bijna onmogelijk wordt voor de andere functiegroepen.
- Sociale veiligheid voor collega's en reizigers neemt af omdat de servicemedewerkers niet meer aanwezig zijn. Dit kan leiden tot meer last voor collega's en de reizigers.

Uitonderhandeld

Helaas moeten we vaststellen dat wij over de wijze van de herinrichting bij Service Stations zijn uitonderhandeld. Dit hebben wij u op vrijdag 8 juli 2021 per mail bevestigd en aangegeven dat we onze leden zullen gaan raadplegen. We zien de door u op 10 juni 2021 tijdens de onderhandelingen ingebrachte Voorgenomen aanpassingen Herinrichting Service Stations (T&S) als uw eindbod.

FNV Spoor heeft het door NS uitgebrachte eindbod aan haar leden voorgelegd. Deze hebben dit eindbod beoordeeld als volstrekt onvoldoende. De leden hebben tevens zich uitgesproken voor het stellen van een ultimatum aan NS. Ook werd er daarna vrijwel unaniem gestemd voor het voeren van acties.

Nu thans een onoverbrugbaar verschil bestaat in wederzijdse standpunten, kunnen we, zoals eerder gemeld, niet anders concluderen dat wij tot onze spijt uitonderhandeld zijn. Gezien de ontstane situatie hebben wij besloten u een ultimatum te stellen.

Eisen

De eisen waarmee u alsnog akkoord dient te gaan zijn de volgende:

- NS dient fysieke aanwezigheid van minimaal één infobalie op alle stations te waarborgen waar nu ook sprake is van een infobalie. Kortom geen selfservice op stations waar nu sprake is van minimaal een infobalie. Deze dienen te voldoen aan alle wettelijke veiligheids- en Arbonormen. Verder dienen de noodzakelijke faciliteiten voor de medewerkers gewaarborgd te zijn, denk hierbij aan fatsoenlijk sanitair en schoon water. Bij deze infobalies dienen de medewerkers toegang te hebben tot alle systemen ten behoeve van dienstverlening en verkoop richting de klant (aandacht voor EHBO en Ontruimingsleider/Brandwacht).
- Alle NS online producten moeten, zonder beperking of voorwaarde, in alle winkels en infobalies ook door de servicemedewerkers van NS verkoopbaar zijn.
- Service medewerkers dienen als achtervangers van de klantenservice. Zowel als het gaat om chat, mail als de telefoon. Dit kan ook voor NS Internationaal op de stations waar voor internationaal opgeleide medewerkers aanwezig zijn.
- De Service Stations (T&S) worden ingericht per station met onderstaande Serviceformule*

ALKMAAR	Full Service
ALMERE CENTRUM	Full Service
AMERSFOORT	Samen Service
AMSTERDAM AMSTEL	Samen Service
AMSTERDAM BIJLMER	Samen Service
AMSTERDAM CS	Full Service
AMSTERDAM CS IJ-zijde	Full Service
AMSTERDAM SLOTERDIJK	Full Service
AMSTERDAM ZUID	Full Service
ARNHEM CENTRAAL	Full Service
BREDA	Full Service + Internationaal
DELFT	Samen Service

DEN HAAG CS	Full Service + Internationaal
DEN HAAG HS	Samen Service
DEVENTER	Full Service
DORDRECHT	Full Service
DUIVENDRECHT	Samen Service
EDE-WAGENINGEN	Samen Service
EINDHOVEN Noordzijde	Samen Service
EINDHOVEN Zuidzijde	Full Service
ENSCHEDI	Full Service
GOUDA	Samen Service
GRONINGEN	Samen Service
HAARLEM	Samen Service
HEERLEN	Samen Service
HENGELO	Samen Service
'S-HERTOGENBOSCH	Samen Service
HILVERSUM	Samen Service
HOORN	Samen Service
LEEUWARDEN	Full Service
LEIDEN CS	Full Service
LELYSTAD CENTRUM	Samen Service
MAASTRICHT	Full Service
NIJMEGEN	Samen Service
ROERMOND	Samen Service
ROSENDAAL	Samen Service
ROTTERDAM CS	Full Service
SCHIPHOL AIRPORT	Full Service
TILBURG	Samen Service
UTRECHT CS HC zijde	Full Service
UTRECHT CS JB zijde	Samen Service
VENLO	Samen Service
ZAANDAM	Full Service
Zwolle	Full Service

*= Uitleg Serviceformules conform OV Serviceconcept uit 2017 (kenmerk HRM/ORNSR/2017/83):

Samen Service: een station met bovengenoemde selfservicemiddelen en ambulante servicemedewerkers, met veelal ook een infobalie.

Full Service: een station met bovengenoemde selfservicemiddelen en Samen Service, aangevuld met servicemedewerkers in de OV Service & Tickets winkel.

Indien wij vóór **donderdag 16 september 2021 18.00 uur** van u geen schriftelijke reactie hebben ontvangen, waaruit blijkt dat u integraal akkoord gaat met de hiervoor geformuleerde eisen, dient u rekening te houden met door de FNV uit te roepen en te organiseren acties, waaronder werkonderbrekingen en stakingen voor kortere of langere duur.

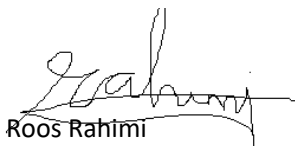
Het is mogelijk dat, behalve u, ook reizigers of andere hinder of schade ondervinden van de door ons georganiseerde acties. Dit vloeit logischerwijs voort uit ons actierecht zoals dit is neergelegd in art. 6 lid 4 ESH en is als zodanig rechtmatig. Wij wijzen u erop dat het uw verantwoordelijkheid is eventuele derden tijdig in kennis te stellen van dit ultimatum en mogelijke acties.

Uiteraard zullen wij rekening houden met de in acht te nemen veiligheidsmaatregelen en zijn wij te allen tijde bereid tot overleg over het waarborgen van de veiligheid van de mensen, goederen en materieel tijdens voormelde acties. Dit technisch overleg, indien door u gewenst, dient naar onze mening plaats te vinden voor de looptijd van het ultimatum is verstreken opdat nog tijdig de juiste maatregelen getroffen kunnen worden. Over de aard en de omvang van de acties zullen wij u dan ook nader berichten.

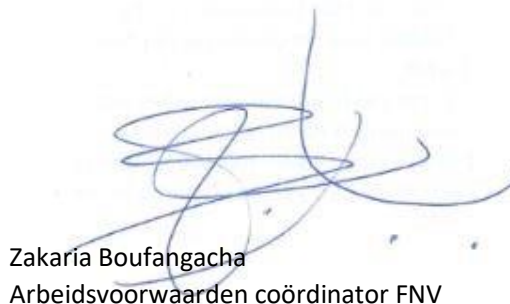
Voorts wijzen wij u erop dat wij het laten overnemen van werk dat normaliter door actievoerders wordt verricht, aanmerken als besmet werk en dit onrechtmatig achten. Wij behouden ons het recht voor om zonder nadere aankondiging over te gaan tot het nemen van (rechts)maatregelen wanneer wij constateren dat u zich schuldig maakt aan het overtreden van het onderkruipersverbod of anderszins onrechtmatig jegens ons wordt gehandeld. Dit kan ook betekenen dat wij de Inspectie SZW vragen een onderzoek in te stellen. Vanzelfsprekend zullen wij onze leden en andere werknemers oproepen om geen besmet werk te verrichten.

Voor vragen en overleg kunt u contact opnemen met onze vakbondsbestuurder van FNV Spoor, Roos Rahimi, 0615874982, email: roos.rahimi@fnv.nl.

Hoogachtend,



Roos Rahimi
Vakbondsbestuurder FNV Spoor



Zakaria Boufangacha
Arbeidsvoorwaarden coördinator FNV