

NS

HR&O Directie

Aan Bestuurders vakorganisaties FNV Spoor,
CNV Vakmensen, VHS en VVMC

Van: Richard Greve

Datum 05-04-2022

Kenmerk HR&O/2022/04

Onderwerp Voorstel organisatiewijziging HR&O

Geachte bestuurders, *beste Henri, Jerry, Gezina en Rob,*

Op 22 maart spraken we elkaar in het kader van de organisatiewijziging van HR & Organisatie (verder te noemen: HR&O). In de afgelopen periode hebben we onderzocht op welke wijze we tot een goede afronding van het adviestraject rondom de organisatiewijziging van HR&O kunnen komen.

Dit leidt tot het volgende:

1. Voor HR-medewerkers, die zoals beschreven in de adviesaanvraag Organisatiewijziging HR&O vanuit één van de 5 HR teams, eerstelijns telefonische bereikbaarheid als vast onderdeel van hun functie hebben, zal het arbeidsvoorwaardenpakket uit Hoofdstuk 9 niet meer toepassing zijn en geldt de cao NS, inclusief de vergoedingen uit hoofdstuk 8.

Het gaat om de volgende functies (in de nieuwe HR-organisatie):

- HR Specialisten A, B, C
- Medewerker A en B (HR team Retail)

De indeling in het bovengenoemde arbeidsvoorwaardenpakket geldt voor zo lang medewerkers de functie waarin ze zijn geplaatst vervullen.

2. We gaan de effecten van het dienstverleningsmodel en de nieuwe HR&O organisatie inrichting meten en monitoren op onderstaande items:
 - KPI's/SLA's;
 - KTO's;
 - Relevante MBO items;
 - FTE ontwikkeling.

Voor de start gebruiken en delen we beschikbare informatie als 0-meting.

Met betrekking tot KPI's/SLA's en KTO's is er nu niet één integrale meting van de klanttevredenheid vanuit zowel managers als NS medewerkers. Zo snel mogelijk na live-gang gaan we via bestaande systemen een integrale 0-meting doen en monitoren hoe het zich ontwikkelt. Om de klanttevredenheid zo goed mogelijk in beeld te krijgen hebben we een KPI-dashboard ontwikkeld.

3. We gaan de volgende risico's volgen; sommige staan los van het dienstverleningsmodel of de organisatiewijziging, maar hebben wel invloed op de effectiviteit daarvan:
 - o Werking van huidige en nieuwe ICT systemen, bijvoorbeeld ten aanzien van beschikbaarheid en gebruikersgemak;
 - o Geschikte werkplekken en -middelen, privacy proof;
 - o Vertrek HR-medewerkers;
 - o Kwaliteit van dienstverlening vanuit mogelijk onvoldoende specifieke en lokale kennis en ervaring door een bredere businessportefeuille bij de HR Specialisten.
4. We zijn een lerende organisatie. We bouwen evaluatiemomenten in (2x per jaar) om de uitkomsten van de effectmetingen en van de ontwikkeling van de risico's te bespreken met eerst onze medewerkers en daarna met de COR (voor wat betreft het dienstverleningsmodel) en met de OR C&O en Groep.
5. Bij de bespreking overleggen we of de uitkomsten aanleiding zijn voor verdere optimalisatie. Dit volgen we sowieso de eerste twee jaar na implementatie.
6. We zorgen – in alle redelijkheid – dat voor mogelijke optimalisaties resources beschikbaar zijn. HR Medewerkers en klanten worden betrokken bij mogelijke optimalisaties.
7. We starten met de oorspronkelijk voorgelegde bereikbaarheid van de HR-teams;
 - o Het tijdvenster van de telefonische bereikbaarheid blijft voor de HR teams (door de HR teams onderling te regelen) van 8.30-17.30 uur. Dit evalueren we na een half jaar.
 - o Het voeren van gesprekken kan via verschillende devices. Uiteraard neemt NS, net als nu, de privacy gevoeligheid van de gesprekken die medewerkers moeten voeren in het kader van uitoefening van hun functie, in acht.

NS is voornemens om met goede waarborgen voor risico's, aandachtspunten, metingen van de beoogde effecten en bespreking daarvan te streven naar het starten van de voorbereiding van de organisatiewijziging HR&O begin mei aanstaande.

Graag vernemen we of de hierboven genoemde voorstellen voldoende waarborg bieden voor de genoemde risico's en aandachtspunten¹. Ik zou graag voor 22 april aanstaande de uitkomst van de ledenraadpleging ontvangen.

Met vriendelijke groet,

Richard Greve
Directeur HR & Organisatie

¹ Een brief met soortgelijke strekking is ook verstuurd aan leden van de Centrale Ondernemingsraad van NS en de leden van de OR C&O en Groep.

