



Beste Heike en Vincent

Voor de overhandiging van dit manifest hebben wij onze President directeur Roger van Boxtel uitgenodigd. Zijn afwezigheid vanmiddag is illustratief van hoe de top van NS naar de HSL kijkt,niet namelijk. Ook nu weer laat ons opperhoofd de HSL weer barsten en duikt hij voor zijn verantwoordelijkheden. Hij schuift het door naar twee onderofficieren die ieder in hun eigen hokje of bubbel hun stinkende best doen. Maar zolang niemand over deze hokjes heen besluiten durft te nemen, zal het op de HSL niet beter worden dan wat we nu presteren. Wij, werknemers van NS, hebben leiderschap nodig.

Wij staan hier namens ruim 1200 verbaasde, teleurgestelde en ook boze werknemers. Iedereen weet dat de HSL niet ideaal is, zeker in combinatie met het door NS ingezette materieel. En iedereen begrijpt dat de kwaliteit van dat stukje spoor, niet op het niveau van ons conventionele spoor zal komen, maar niemand begrijpt al die losse flodders van directie die het tij zouden moeten keren.

Enige tijd geleden heeft FNV Spoor vanuit alle HSL standplaatsen collega's, die met de HSL te maken hebben, bij elkaar gebracht. Dat zijn collega's van Internationaal en van Service en Operatie. Collega's met vele jaren ervaring en nieuwe instroom, Machinisten, Trainmanagers, Conducteurs en Medewerkers Tickets en Service. Al snel werd duidelijk dat al deze groepen dezelfde problemen ervaren.

U heeft een naar binnen gekeerde organisatie rondom de HSL gecreëerd. Managers die druk bezig zijn om aan de hand van een zandloper, strandingen te evalueren waarbij iedereen die niet letterlijk over de HSL gaat, mag beslissen hoe het over de HSL de volgende keer toch echt beter moet gaan.

Juist de complexiteit van de combinatie van de railinfra met de Traxx locomotieven, vraagt om een veel betere training en begeleiding van de machinisten die op dit stukje spoor worden ingezet, waarbij uiteraard begeleiding en ondersteuning hoort, door vakkrachten met bovengemiddelde ervaring op de HSL. En weet u, u heeft deze mensen gewoon in dienst.

Niets geen zandlopers, maar gewoon luisteren naar uw medewerkers.

Deze mensen zitten vol onbegrip, boosheid, wanhoop, teleurstelling en verbazing. Mensen worden zelfs onverschillig en cynisch. En dat is de dood in de pot. Op sommige standplaatsen wordt de Hoofdconductor en machinist verplicht op de HSL ingezet. Machinisten die zo vaak op de HSL worden ingezet, zodat ze de wegbekendheid op het conventioneel spoor kwijt raken. Dit zorgt weer voor het rondje om de kerk. Wat de motivatie uiteraard niet ten goede komt.

Machinisten geven aan dat ze na de opleiding te snel in het diepe worden gegooid. De praktijkopleiding en begeleiding is volstrekt onder de maat. U heeft ongeveer de beste machinisten van de wereld in dienst, maar biedt ze voor de inzet op de HSL veel te weinig tijd om dit traject te beheersen. En als men daar dan rijdt, is de ondersteuning, niet altijd maar wel te vaak, bedroevend. Zorg ervoor dat de meest ervaren HSL machinisten onderdeel van de ondersteuning worden en koppel deze als mentor aan de nieuwe instroom.

Tot stilstand komen op de HSL is niet altijd te voorkomen, maar snel weggkomen na stilstand kun je leren! De praktijkkennis om na stilstand weer snel verder te kunnen rijden, kan echt veel beter!

Machinisten die tijdens een stranding door diverse functionarissen worden gebeld i.p.v. dat de machinist de tijd, vertrouwen en de rust krijgt om eerst te proberen de trein weer vlot te krijgen. En als er dan contact met de ondersteuning is, iemand aan de telefoon krijgen die enkel kan roepen dat de trein geëvacueerd moet worden in plaats van de machinist te ondersteunen de trein weer aan de gang te krijgen. Waarbij het soms



weer bizar lang duurt voordat tot evacuatie wordt overgegaan. Feitelijk doet u aan vrijheidsberoving van de reizigers en uw medewerkers.

Treinen gaan onvoldoende dienstvaardig de dienst in, de start van de treinen is vaak al niet goed. De focus op de voorbereiding van de treinen moet en kan veel beter en voorkomt ook kans op strandingen.

Conducteurs en Trainmanagers hebben afwijkende functiebeschrijvingen en serviceconcepten en worden door u met verschillende opdrachten in een trein gezet. Ook de praktijkopleiding voor de HSL wordt door de conducteur als onvoldoende ervaren.

Medewerkers van Ticket & Service die op de stations de reizigers telkens moeten uitleggen waarom men beter via Utrecht naar het westen of zuiden kan reizen dan over de HSL, trachten de boosheid van de reiziger om te buigen, naar begrip. Dat hoort niet in het dagelijks takenpakket van uw medewerkers te zitten. Dat zou incidenteel moeten voorkomen. Ook komen zij vaak in wanhopige situaties zoals met invalide reizigers, omdat er geen trein komt.

Al deze mensen maken zich zorgen, zorgen om de reiziger die de vlucht vanaf Schiphol mist, zorgen of ze deze keer zelf wel op tijd thuis komen, zorgen om opgesloten te zitten in gestrande treinen met honderden reizigers, die soms medicijnen nodig hebben, of agressief worden maar ook zorgen over hun toekomst bij NS.

Soms denkt men, na weer een onbegrijpelijke actie van NS, dat NS bewust de HSL verkwanselt, wil NS zo graag van de HSL en dus van ons af?

Beste Heike en Vincent, NS speelt al jaren Russisch Roulette met de HSL, en dus met onze boterham.

En dat is vanaf vandaag voorbij. Hierbij bieden wij u het FNV Spoor manifest "Alarmoproep HSL – Luister naar het personeel om de HSL te behouden" aan. Dit zijn geen vrijblijvende tips en adviezen, FNV Spoor vindt dat NS deze lijst met 12 verbeterpunten integraal dient te implementeren. Uw teams zijn uitgespeeld, ze krijgen de kwaliteit niet op orde, daarvoor heeft u deze teams al te veel tijd gegund, nu is het aan u om knopen door te hakken. Doet u het niet voor uzelf, dan doet u het maar voor de reizigers, de politiek en last but not least voor uw eigen medewerkers.

Graag gaan wij binnen het gesprek verder met u aan, om concrete afspraken te maken hoe we met zijn allen aan de hand van deze 12 verbeterpunten de kwaliteit op en over de HSL op een aanvaardbaar niveau krijgen.

Namens de 25 leden van de FNV Spoor werkgroep HSL, namens de reizigers en namens 1200 ondertekenaars danken wij u voor uw aandacht.