NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

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 22 augustus 2022
Ons kenmerk NS/CCA22082022
Onderwerp Aanpassing dienstregeling in verband met personeelstekort

Geachte ,

In het voorjaar 2022 bent u geïnformeerd dat NS kampt met de gevolgen van personeelstekorten en de maatregelen die NS neemt om deze tekorten te mitigeren. Met deze brief wil ik u op de hoogte brengen van de huidige situatie rondom het aanhoudend tekort aan personeel, onder met name conducteurs, als gevolg van een krappe arbeidsmarkt en een aanhoudend hoger verzuim na de Coronapandemie. Graag informeer ik u over wat NS nu en in de toekomst doet om de gevolgen van de tekorten op te vangen, waarbij het doel is een betrouwbaar en voorspelbaar product aan de reiziger te bieden.

Oorzaken

De arbeidsmarkt kent momenteel een historische krapte. Veel sectoren, waaronder de openbaar vervoersector, kampen met de gevolgen hiervan. Ook bij NS is sprake van onvoldoende instroom van gekwalificeerd personeel. Er is daarnaast sprake van een hoge uitstroom van personeel als gevolg van onder andere (vervroegd) pensioen. NS was op dit laatste punt voorbereid en had maatregelen genomen. Maar de combinatie van een krappe arbeidsmarkt en het aanhoudende hogere ziekteverzuim leidt tot een tekort aan personeel, onder met name conducteurs.

Integrale aanpak

We werken aan verschillende zaken om het personeelstekort te verkleinen, zodat we onze dienstverlening voor reizigers zoveel als mogelijk kunnen continueren. Bij deze maatregelen hebben we uiteraard ook oog voor onze medewerkers, omdat de afgelopen periode ook veel van hen gevraagd is. Bijvoorbeeld om flexibel en meer te werken.

NS neemt of onderzoekt de volgende maatregelen:

1. Het vergroten van het personeelsbestand (o.a. door een sterk geïntensiveerde werving voor het aantrekken van nieuwe medewerkers);
2. Het verhogen van de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten (o.a. diensten efficiënter plannen);
3. Werken aan het ziekteverzuim en bieden van aantrekkelijk werk voor medewerkers;
4. Aanpassen van onze dienstregeling in het najaar 2022 en 2023.

Het vergroten van het personeelsbestand
NS zet intensief in op de werving en behoud van personeel. Zo voert NS wervingscampagnes uit via (sociale) media en op stations. Een voorbeeld is de treinsimulator die op verschillende stations is geplaatst en veel aandacht heeft gekregen. Ook neemt NS op verschillende manieren drempels weg om te solliciteren en biedt NS actief hulp aan potentiële sollicitanten. Ook doet NS een beroep op (aankomend) gepensioneerd personeel om (deels) bij NS te blijven werken. Dit jaar zijn inmiddels ca 500 mensen aangenomen voor de opleiding tot conducteur of machinist, maar er zijn ca 700 vacatures. NS betaalt de opleiding en meteen vanaf de start ontvangen deelnemers salaris. De opleiding tot machinist duurt ca één jaar en de opleiding tot conducteur ca vijf maanden.

Het verhogen van de inzetbaarheid van conducteurs en machinisten
NS heeft ingezet op het vergroten van het aantal wekelijkse diensturen door bijvoorbeeld parttime contracten uit te breiden en verlofuren of werktijdverkorting te verkopen. Daarnaast richt NS opleidingen efficiënter in om minder personeel aan de operatie te onttrekken en nieuw personeel sneller inzetbaar te krijgen. Een voorbeeld is het inkorten, digitaliseren en/of het verlagen in frequentie van opleidingen en her-instructies. Het schrappen van de BOA-plicht voor conducteurs draagt mede bij aan het verhogen van de inzetbaarheid.

Op dit moment wordt gepland met meer vrijheden in de planningstools. Daardoor is er meer personeel inzetbaar op de trein, maar ontstaan wel extra roosterwijzigingen en een werkpakket met minder variatie. De keerzijde van deze maatregel is een hogere werkdruk onder conducteurs en machinisten.

Door in de planning te optimaliseren op de inzet van conducteurs ontstaan er minder diensten waarop inzet nodig is. Concreet betekent dit dat we soms kortere treinen rijden. Dit kan er soms toe leiden dat treinen drukker zijn en reizigers minder kans hebben op een zitplaats.
De normen voor het aantal conducteurs per trein zijn gekoppeld aan de lengte van de trein en ingesteld in verband met spoorwegveiligheid. Daarnaast bemenst NS, vanuit gezamenlijke afspraken met het ministerie en de vakbonden, haar treinen dubbel in verband met sociale veiligheid: uitgaanstreinen, van donderdag tot en met zaterdag na 22.00 uur, en treinen met herhaaldelijke agressiemeldingen worden dubbel bemenst. Een veilige uitvoering van de operatie staat altijd voorop.

Werken aan het ziekteverzuim en bieden van aantrekkelijk werk voor medewerkers
Directie en ondernemingsraad zijn samen een gericht programma gestart om de bestaande vitaliteitsaanpak te verstevigen. NS biedt collega's al langere tijd allerlei mogelijkheden om hun vitaliteit te behouden of te verbeteren. Dit hulpaanbod lijkt niet bij iedereen bekend te zijn en er wordt minder gebruik van gemaakt dan verwacht. In het programma 'Zo blijven we samen vitaal bij NS' wordt het bestaande aanbod onder de loep genomen en versterkt én nieuwe ideeën beproefd via *best practices* en *pilots*. Doel is dat medewerkers hun werk met plezier en in goede gezondheid kunnen doen teneinde het verzuim omlaag te brengen.

Aanpassen van onze dienstregeling in het najaar 2022 en 2023
NS heeft heel veel maatregelen genomen, aan zowel de vraag- als aanbodzijde. Dit heeft geleid tot een forse vermindering van het tekort. Echter, het blijkt niet voldoende om de instroom van personeel te vergroten en de tekorten aan met name conducteurs op te lossen.

NS doet al enige tijd een groot beroep op het personeel in mate van beschikbaarheid en flexibiliteit. Die inzet is niet oneindig. Het risico bestaat dat het verzuim verder oploopt. De rek is er immers uit, zowel bij het rijdend personeel als bij de planners en bijstuurders. Dit maakt dat NS zich genoodzaakt ziet om als laatste redmiddel aanpassingen in de dienstregeling door te voeren om een stabiele en betrouwbare uitvoering van de treindienst te organiseren.

Het op lange termijn aanpassen van de dienstregeling levert, met minder te schrappen treinen meer personeelsdiensten op (de puzzel kan opnieuw gelegd worden), én er kunnen omringende treinen worden versterkt. Bovendien kan NS rekening houden met veranderde reizigerspatronen. Immers, de reiziger is nog niet volledig terug in de trein sinds corona.
Om die reden gaat NS de dienstregeling in een eerdere planfase en voor een langere periode aanpassen. Voor de reiziger resulteert dit in een voorspelbaarder en betrouwbaarder product doordat er minder treinen op het laatste moment uitvallen. Ook creëert dit de nodige lucht in het systeem, omdat de druk op ons personeel wordt verlaagd.

In het najaar – september tot en met november – werken we stapsgewijs toe naar de aanpassingen die met ingang van de nieuwe dienstregeling voor 2023 van kracht worden. De hoofdlijnen van de aanpassingen zijn:
- NS rijdt enkele spitstreinen niet. Dit verschilt per dag, afhankelijk van de vervoersvraag.
- Op werkdagen rijdt NS vier Intercity's per uur, waar dat nu zes is. Dat betekent dat de tienminutentreinen op het traject tussen Amsterdam en Eindhoven en op het traject Arnhem, Schiphol en Rotterdam niet rijden.
- In de avond en in het hele weekend verlaagt NS op de meeste trajecten de frequentie van vier naar twee treinen (Intercity's en Sprinters) per uur. De avonddienstregeling start waar mogelijk om 20:00 uur in plaats van om 22:00 uur.
- De frequentie op de hogesnelheidslijn (HSL) wordt met name in het weekend en in de avond verlaagd.

De aanpassingen voor 2023, welke in december in gaan, zien er als volgt uit:
- De meeste spitstoevoegers rijden niet en op vrijdag rijden op enkele trajecten in de Randstad twee in plaats van vier Intercity's in de spits.
- In de daluren overdag, 's avonds en in het hele weekend verlaagt NS op de meeste trajecten de frequentie van vier naar twee treinen (Intercity's en Sprinters) per uur. De avonddienstregeling start om 20:00 uur in plaats van om 22:00 uur en op een aantal rustige sprintertrajecten gaan we in de avond van twee naar één trein per uur.
- Er komt een verdere verlaging van de frequentie op de HSL.
- De tienminutentreinen op het traject tussen Amsterdam en Eindhoven rijdt van maandag tot en met donderdag weer de hele dag. Op het traject Arnhem-Utrecht-Schiphol-Rotterdam rijdt NS vier Intercity's per uur.

Er bestaat een zeer reële kans dat de tekorten aan met name conducteurs in 2023 verder oplopen. Dat betekent dat NS opnieuw genoodzaakt zal zijn om verdere aanpassingen in de dienstregeling door te voeren.

Nog los van additionele aanpassingen in 2023, is het met de hierboven genoemde wijzigingen aannemelijk dat de met u gemaakte afspraken in de vervoersconcessie voor het hoofdrailnet op onderdelen onder druk komen te staan. Dit is tenminste het geval voor de afspraken voor de HSL. Het aanpassen van de frequentie op de HSL betekent dat NS onder de in de concessie bepaalde frequentie van 32 keer per richting, per dag een trein zit. Onze overweging hierbij is dat deze keuze leidt tot een beperkte aanpassing die de beschikbaarheid van conducteurs op andere trajecten vergroot. Het aanpassen van de frequentie op de HSL bespaart immers veel diensten, omdat er lange treinen op de HSL rijden en waarop twee conducteurs moeten worden ingezet.

Uiteraard worden reizigers tijdig via meerdere kanalen op de hoogte gebracht van de wijzigingen en is het advies kort voor vertrek altijd de Reisplanner te checken. Ook wordt onderzocht of we, de privacyregels in acht nemende, reizigers gericht kunnen benaderen met de gevolgen van de aanpassingen voor hun traject. Daarbij zijn we voornemens een attentie in de vorm van een bon voor een e-book of luisterboek mee te sturen als gebaar naar onze klanten.

De aanpassingen in de dienstregeling gaan gepaard met een opbrengstenderving, omdat de verwachting is dat door het verlagen van frequenties vraaguitval zal ontstaan. Hoewel het aanpassen van de dienstregeling een verlaging in variabele kosten met zich meebrengt, is deze verlaging beperkt. De opbrengstenderving zal echter naar verwachting groter zijn dan de kostenbesparing.

Betrokkenheid stakeholders

Gegeven de meer structurele aard van de aanpassingen van de dienstregeling start NS een adviesprocedure voor de consumentenorganisaties in het Locov en de decentrale overheden aan de landsdelige OV-tafels. Ook andere stakeholders zijn en worden proactief door NS op de hoogte gehouden van de gevolgen van de personeelstekorten en de aanpassingen in de dienstregeling.

Vooruitblik

De problematiek rondom de tekorten aan personeel is met onzekerheden omgeven. Op dit moment is het niet bekend op welk moment het personeelstekort is opgelost. NS zet de hierboven uiteengezette integrale aanpak onverminderd voort. Wanneer de personeelsaantallen het toelaten, schaalt NS de dienstregeling weer op. Echter, zoals al benoemd, bestaat er ook een gerede kans dat verdere aanpassing van de dienstregeling in 2023 nodig is als de tekorten verder oplopen. NS houdt u uiteraard regulier en frequent van de ontwikkelingen op de hoogte.

Met vriendelijke groet,

Jacco van der Tak