

Reorganisaties bij De Lijn

Nieuws maandag 3 juli 2006

Een woord is een woord

Dat De Lijn evolueerde tot een dynamisch bedrijf dat zeer gevoelig is voor zowel de noden van zijn klanten, als voor de verwachtingen van de overheid, zal niemand ontgaan zijn. De directie brengt echter niet dezelfde gevoeligheid op voor de jobtevredenheid van haar eigen medewerkers.

Wij zijn ons ervan bewust dat een modern bedrijf nieuwe concepten moet uitdokteren om mee te kunnen met de tijd. Maar we stellen ook vast dat de positie van de individuele werknemer in het grotere geheel nog van weinig of geen belang meer is voor de directie.

ACOD TBM is heel tevreden dat het dossier 'Nieuwe wegen voor exploitatie' in de ijskast verdween, dankzij de steun van het personeel dat een unaniem en stevig onderbouwd negatief advies formuleerde tijdens de ondernemingsraden. Dit is wellicht onder meer het resultaat van de ervaringen die ACOD opdeed tijdens vroegere reorganisaties. Bij vorige onderhandelingen bleek immers dat we niet op het woord van de directie kunnen rekenen.

Hoe het niet moet

De zopas afgeronde reorganisatie 'Kennis en techniek' is een schoolvoorbeeld van hoe het niet moet. Wat wij vreesden en voorspelden van bij de aanvang van de reorganisatie, is na twee jaar uitgekomen. De directie heeft tijdens het hele traject in meerdere communicatiemomenten, en tot in de algemene ondernemingsraad toe, formeel gegarandeerd dat ze deze reorganisatie tot 'ieders tevredenheid' zou leiden. De tevredenheidsmeting, waarvan de resultaten gepubliceerd werden in het rapport van externe consultant De Witte & Morel, bewijst echter het tegendeel. De Witte & Morel werd meer dan eens door het personeel opgeroepen om eindelijk de taak van bemiddelaar te vervullen waarvoor ze vergoed werden. Jammer genoeg bleef men zich verschuilen achter, voor de betrokken medewerkers, vaak pijnlijke beleidsbeslissingen die al lang vooraf waren genomen. Dit bewijst eens te meer dat de deontologie van externe consultants snel zoek is. Wiens brood men eet, diens woord men spreekt?

Het verhaal van de verbetermeter

Begin 2006 ging de vernieuwde cel 'Kennis en techniek' van start. Onder de medewerkers heerste een algemeen gevoel van grote ontevredenheid, zowel individueel als organisatorisch. Daarom stelde de directie een soort van onderhoudsprocedure in. Deze bestond uit een maandelijkse bevraging gedurende een half jaar door middel van een verbetermeter, dit met het oog op bijsturing. Alle mogelijke middelen werden aangewend om, in enkele gevallen zelfs onder druk, de resultaten van de verbetermeter positief te doen uitslaan. Dit was olie op het vuur, want concreet was er van toegevingen aan het personeel nooit sprake. De enige correcte manier om de verbetermeter te doen stijgen en de wrevel bij de medewerkers weg te werken, was tegemoetkomen aan enkele sociale verzoeken op het vlak van arbeidsvoorwaarden.

Triestig resultaat

Het resultaat van dit alles is triestig: na zes maanden bevragingen verdwijnt het negatieve eindrapport in de kast en de beoogde jobtevredenheid en motivatie blijken plots van geen tel meer. De afdelingshoofden, die aan de oorsprong lagen van de noodzaak tot reorganisatie, nemen de zaken terug over en dit desnoods zonder draagvlak.

ACOD wenst dan ook de directie en het extern bureau De Witte & Morel te bedanken voor het schenden van het vertrouwen, maar ook de projectleiding die gedurende het hele traject schitterde door zijn afwezigheid. Blijkbaar geldt het aloude 'een woord is een woord' niet voor de directie.