

Dienstverlening in Stations: een reorganisatie die een nieuwe reorganisatie aankondigt

Nieuws dinsdag 2 april 2024

Het project DIS (Dienstverlening in Stations) wordt uitgevoerd. Nochtans, het betrokken personeel ziet de operationele meerwaarde er totaal niet van in. Een perronmedewerker zei het ons zo: “Tot op vandaag heeft geen enkele reorganisatie oplossingen geboden op het terrein. We hebben nood aan stabiliteit en ademruimte. En veel gezond spoorwegverstand.”

ACOD Spoor gaf als enige erkende vakbond een negatief advies op de Nationale Paritaire Commissie. Helaas stonden we alleen. Vergis je niet: iedereen bij de NMBS, maar ook Infrabel en HR-Rail, moet zich ervan bewust zijn dat deze reorganisatie een aanzet kan en zal zijn voor volgende reorganisaties.

Het management zegt dan wel het terrein op te zoeken, het vergeet toch te luisteren naar het advies van het personeel. Luisteren zal niet voldoende zijn, er moet *actief* geluisterd worden. Het oplossen van operationele problemen vraagt samenwerking. Want als er één constante is op het terrein, dan is het de waardering van reizigers voor het personeel dat elke dag het verschil maakt, zowel voor als achter de schermen. Bijzonder opmerkelijk. De waarderingscijfers voor stiptheid en comfort dalen, die voor het personeel blijven constant en stijgen. Klantenbinding wordt vandaag meer dan ooit verzekerd door het personeel, niet door marketing en de zoveelste reorganisatie van het moment.

Het is opvallend dat reorganisaties meer en meer uitgetekend worden door managers die van buiten het spoor komen, zonder spoorwegexpertise. Geen probleem met een frisse wind, maar een storm die geen rekening houdt met de gevestigde waarden binnen een bedrijf is verwoestend. Wanneer dan ook nog eens de ‘statutaire weermannen en -vrouwen’ met jarenlange ervaring genegeerd worden in hun voorspellingen en vervolgens uit de ether worden gehaald, dan gaat er iets grondig fout. Het gevoel heerst bovendien dat het etiket ‘statutair’ bij een leidinggevende als minpunt wordt beschouwd. Zeer onterecht!

Nog meer onheil op komst

De Belgische staat heeft een Europese besparingsopdracht van 27 miljard op zeven jaar tijd op haar bord gekregen. Daarnaast zal het defensiebudget opgetrokken worden. Je moet geen minister van staat zijn om te weten waar er zal bespaard worden. We gaan ongetwijfeld moeilijke tijden tegemoet bij het spoor. Terwijl de Oostenrijkse regering 18,2 miljard euro investeert in de spoorweginfrastructuur voor de periode 2022-2027, heeft Infrabel 1 miljard moeten lenen. Teken aan de wand. Er is bovendien allesbehalve de garantie dat de meerjareninvesteringen bij het spoor van deze regering gerespecteerd worden door de nieuwe regering.

Besparen op bedrijfswagens en exclusieve luchthavens voor privéjets durft men niet. Ook al kosten ze miljarden aan de samenleving (bron: OESO). Eerlijke belastingen voor de grote vermogens zijn ook niet voor morgen. Nu reeds zeggen politici aan de rechterzijde dat er moet bespaard worden op openbare dienstverlening, het riedeltje van de voorbije 40 jaar.

Overwinsten worden ongemoeid gelaten

Meer nog, extreem-rechts bespeelt de angst via de sociale media dankzij belastinggeld en stemt in Europa ten gunste van de grootverdieners. Het wordt er in de peilingen voor beloond. Dit is de grootste valkuil. Wanneer het buikgevoel overheerst op de hoogdag van de democratie, wordt de dag daarna bespaard op koopkracht, veiligheid, zorg, openbaar vervoer, onderwijs en sociale zekerheid.

Resultaat: de neoliberale politiek wordt niet gestopt en kan ongestraft voortdoen. Doorgevoerde liberalisering en privatiseringen. Private spelers die ook nog eens gesubsidieerd worden met belastinggeld en groteske dividenden uitschrijven aan aandeelhouders die enkel maar luxeproblemen kennen. Openbare diensten die afhankelijk worden van overbetaalde consultants en geen kwalitatieve dienstverlening kunnen garanderen. De nabijheid van essentiële diensten wordt afgevoerd, de mensen voelen zich in de steek gelaten en worden tegen elkaar opgezet. De extremen worden gevoed en rare dingen gebeuren. Figuren als Trump en Co. zijn hiervan de vaandeldragers.

Om buikkrampen te krijgen.

Günther Blauwens