

Werken aan klantgerichte mobiliteit

Bij NS zetten dagelijks tienduizenden medewerkers zich in voor een soepele reis van 1,3 miljoen mensen. Nieuwe collega's die willen bijdragen aan verdere verbetering van de mobiliteit van al die klanten kan de organisatie altijd gebruiken, vertellen Roger van Boxtel en Yolanda Verdonk.

De punctualiteit van NS is de afgelopen jaren sterk verbeterd, zegt president-directeur Roger van Boxtel. “Van alle treinen rijdt 92% op tijd. Dat is echt een heel goede prestatie op het overvolle Nederlandse spoor, met dagelijks 1,3 miljoen reizigers in honderden treinen. Dat zien we ook terug in de klantwaardering. In 2015 gaf minder dan 75% ons een zeven of hoger. Nu is dat bijna 90%. Dat oordeel van onze reizigers is voor ons het belangrijkste. Een verklaring is onder meer dat we nu meer treinen rijden en vaker. We hebben veel nieuwe treinen gekocht en ze zijn schoner. Daarnaast rijden we vaker op tijd, onder andere omdat machinisten in de cabine meer hulpmiddelen hebben dan in het verleden. Dankzij RouteLint, een app met actuele informatie over spoor, wissels en seinen, kunnen ze inspelen op de situatie en vertragingen voorkomen.”

Yolanda Verdonk, directeur HR en Organisatieontwikkeling, vindt het een goed voorbeeld van digitalisering die bijdraagt aan betere dienstverlening. “We kunnen dankzij digitalisering ook de dienstregeling veel sneller aanpassen als de weersomstandigheden daarom vragen. Massale stilstand van treinen komt eigenlijk niet meer voor.”

Ze benadrukt dat de sprong in klantwaardering niet alleen te danken is aan de treinen die beter op tijd rijden. Zo is de beleving op de stations verbeterd en kunnen klanten via meerdere kanalen informatie krijgen over hun reis van deur tot deur, om twee andere voorbeelden te geven. “Stations zijn prettige plaatsen om te verblijven; soms laten mensen zelfs een trein schieten om even een boodschap te doen.”

Monteurs omgeschoold

Technologische vernieuwing is de rode draad bij veranderingen die NS doormaakt. Die vernieuwing betekent vanzelfsprekend ook iets voor medewerkers. RouteLint voor machinisten is een voorbeeld, net als de smartwatch die conducteurs helpt om de trein op het juiste moment te laten vertrekken. NS kijkt welke ondersteuning nodig is voor mensen in die veran-



**'DE TREIN IS DE RUGGENGRAAT,
MAAR WE KIJKEN VEEL BREDER
NAAR MOBILITEIT VAN ONZE KLANTEN'**

Yolanda Verdonk en Roger van Boxtel



DEEL ONLINE

dering, vertelt Verdonk. "Vroeger ging iedereen standaard naar een cursus in een klaslokaal, maar dat is overbodig voor mensen die meteen weten hoe iets werkt. We bieden scholing aan als dat nodig is. Dit doen we zo veel mogelijk in het werk. Zo hebben meer dan achthonderd monteurs een mbo-diploma gehaald, zodat ze een nog betere basis hebben voor onderhoud van steeds meer moderne treinen. Bij die treinen is de aansturing grotendeels elektronisch; vroeger was die mechanisch."

NS koestert zijn medewerkers, vervolgt Verdonk. "We zitten op een berg goud: onze mensen. In deze tijd van digitalisering maken mensen nog altijd, en misschien nog wel meer dan vroeger, het verschil." De organisatie doet er dan ook alles aan om als werkgever aantrekkelijk te zijn en te blijven. "We zijn groot en hebben een enorme diversiteit aan disciplines en functies. Dit biedt veel ontwikkelmogelijkheden voor mensen." Tegelijkertijd heeft NS de taak om nieuwe mensen aan zich te binden, onder meer omdat veel oudere medewerkers uitstromen, zegt ze. "Onze wervingsfabriek draait op volle toeren. We werven dit jaar vierduizend nieuwe collega's."

Meester en gezel

Voor alle soorten functies zoekt NS mensen, zegt Van Boxtel. "Conducteurs, machinisten, technici, IT'ers, mensen voor onze winkels op de stations. Ik ben er trots op dat we veel mensen, onder wie conduc-

teurs en machinisten, zelf opleiden, soms in samenwerking met roc's. Dat kunnen we doen dankzij onze grootte: er zijn ruim 20.000 NS'ers."

Vaak verzorgen ervaren medewerkers een deel van de opleiding van hun nieuwe collega's, zoals dat vroeger ging met meester en gezel. Voor sommige functies is het vechten op de arbeidsmarkt, weet hij. "Specialisten in AI, kunstmatige intelligentie, zijn schaars en voor je het weet werken ze in het buitenland. Met onder meer Ahold, ING, Philips en KLM hebben we het initiatief genomen om kennis uit te wisselen."

NS stimuleert dat kantoormedewerkers elk jaar enkele dagen meelopen met hun collega's op de trein of het station, bij evenementen als Koningsdag of de Nijmeegse Vierdaagse. Van Boxtel: "We willen dat iedereen ervaart wat het is om op de trein of het station te werken."

Medewerkers denken bijvoorbeeld ook mee over de strategie van NS. "De trein zal altijd de ruggengraat blijven, maar we willen bijdragen aan de ontwikkeling van brede mobiliteit in Nederland. Daarom zijn we aangesloten bij de Mobiliteitsalliantie, is onze OV-fiets al jaren een succes en investeert NS in duurzaam deelvervoer. Het uitgangspunt is wat gebruikers willen."

Die veranderende mobiliteit maakt werken bij NS nog aantrekkelijker, vult Verdonk aan. "Wat je doet, is maatschappelijk heel relevant." <<