

Persoonlijke assistentietoeslag en verkoopautomaten: iedereen verliest

Nieuws woensdag 6 oktober 2010

Het stormde de voorbije weken bij de NMBS en blijktbaar was het de bedoeling de bevolking te verrassen en de nodige schade aan te richten. Hoewel de gevolgen maar al te duidelijk waren, deed de NMBS nog alle moeite van de wereld om brokstukken achter halve en hele onwaarheden te verstoppen.

Persoonlijke assistentietoeslag

De persoonlijke assistentietoeslag voor het internationale treinverkeer betekent in de praktijk dat reizigers die gebruikmaken van de loketdiensten per dossier een opleg van 7 euro moeten betalen. Een schandalige regeling. Uiteindelijk wil de NMBS haar reizigers gewoon doen overstappen op aankoop via computer en zo de loketbediende uit het verkoop- en arbeidsproces wegfilteren. Het voordeel van computers voor de NMBS is dat ze zich niet moeten houden aan bundel 541. Ze eisen geen nachtvergoedingen als ze biljetten drukken vóór 8 uur 's morgens of na 20 uur 's avonds. Ze vragen evenmin om cao's. 'Weg dus met die vervelende werknemers', is de redenering bij de steeds liberaler wordende NMBS.

Personeel is slachtoffer

Dat men werkposten wil afschaffen, wordt door de NMBS echter ten stelligste ontkend. Men past zich enkel aan aan de behoeften van de markt (Descheemaeker?), heet het daar. En men blijft maar herhalen dat niemand zijn werk verliest. En toch wordt op hetzelfde moment dat de woordvoerder van de NMBS die verklaringen aflegt, in Brussel Noord het loket internationaal verkeer gesloten! Normaal heb je om een loket 16 uur per dag en alle dagen van de week open te houden, minstens vier mensen nodig. Drie loketten openhouden in plaats van vier is toch een besparing van 25 procent. Natuurlijk worden die mensen niet afgedankt. De personeelstekorten bij de NMBS zijn ondertussen zo groot dat ze elke vrijgekomen bediende wel op vijf andere plaatsen kan inzetten. Dat gebeurt ook zo. Maar ondertussen ontsnapt men aan de verplichting om nieuwe medewerkers aan te werven en vermindert dus de globale tewerkstelling bij de NMBS groep I meer bepaald binnen de NMBS-exploitant.

Klant is ook slachtoffer

Ook de klant is slachtoffer van die asociale maatregelen. Veel oudere mensen hebben geen computer of zullen er nooit in slagen om een internationale reis per computer te boeken. Laat staan dat ze de goedkoopste formules ontdekken. Zij zijn dus op voorhand veroordeeld tot 7 euro toeslag als ze met de trein naar het buitenland willen reizen. De oplossing van de NMBS is nochtans simpel: "Dat ze het dan aan hun kinderen vragen". En wat als die kinderen er niet zijn of niet om de hoek wonen? Overigens, ook de visueel gehandicapten zijn uitgesloten van het zogezegde gunsttarief bij aankoop via een computer. Net als de mensen die niet voldoende financiële basis hebben om aanspraak te maken op een internationaal aanvaarde betaalkaart, die men nodig heeft voor aankopen via de computer.

Rise of the machines

De persoonlijke assistentietoeslag voor internationaal treinverkeer deed bij ACOD Spoor al snel de vrees ontstaan dat ook de binnenlandse ticketverkoop aan eenzelfde regime zou worden onderworpen. Onze vrees was niet ongegrond want nauwelijks enkele dagen later deed een gunstige wind een dossier op onze tafel belanden, waaruit bleek dat men ook de verkoop aan de binnenlandse loketten wilde ontmoedigen. In de praktijk zou dat gebeuren door de ticketprijs aan een loket tot 1 euro duurder te maken dan aan een automaat, en tegelijk het aantal automaten flink te laten toenemen. Voor kleine afstanden betekent dit een prijsverhoging van minstens 35 procent. Toch ontkende de woordvoerder van de NMBS als snel het bestaan van dit dossier. Het zou immers gaan om niet meer dan een benchmarking, een vergelijking. Bovendien zou de tewerkstelling er ook niet onder lijden. Ticketautomaten hebben drie belangrijke nadelen:

- de bediening aan een loket verloopt drie- tot viermaal vlotter dan een automaat.
- een automaat levert je gewoon af wat je vraagt en zal bijvoorbeeld nooit de aandacht vestigen op goedkopere formules. De klant zal dus vaak te veel betalen.
- frauderen met een automaat kan, met alle gevolgen van dien: de NMBS ontvangt minder geld, de klant krijgt indien betrapt een boete, wat dan weer resulteert in discussies en mogelijk zelfs in agressie tegenover het treinpersoneel.

Met voorbedachten rade

ACOD Spoor vraagt zich het volgende af. Als je in een dossier neerschrijft dat je 677 automaten zal aankopen, in welke stations de loketten eerst in de namiddag, dan in het weekend en vervolgens helemaal dichtgaan, en dat je door die maatregel tegen 2015 meer dan 300 mensen bespaart. Is dat dan nog benchmarking of een volledig uitgedokterd plan? Het bewuste dossier dat we konden inkijken, was trouwens een dossier dat binnenkort zou worden voorgelegd aan het directiecomité en de raad van bestuur van de NMBS. Wat ons trouwens ook stoort, is dat een vakbond voor de minste, ingebeelde fout door de media op zijn nummer wordt gezet, maar dat diezelfde media veel minder streng zijn voor het management wanneer dat met onwaarheden zijn vel probeert te redden.

Iedereen betrokken

Er is werk aan de winkel. Niet alleen in het dossier van de verkoopautomaten maar ook het dossier B-Cargo, dat bij het schrijven van dit artikel nog steeds muurvast zit. De volgende dagen en weken worden cruciaal voor de statutaire tewerkstelling bij de groep en vooral bij de NMBS. B-Cargo zal maar wat graag als voorbeeld gebruikt worden wanneer het dossier rond de liberalisering van het reizigersvervoer op tafel komt. Wij zijn in een situatie beland dat niemand nog kan zeggen: "Ik word hier niet door geraakt". De microbe van de liberalisering is steeds moeilijker te bestrijden en wordt langzaam maar zeker resistent. Hoog tijd om een antibioticum te ontwikkelen dat de NMBS-groep terug gezond kan maken. We mogen fier zijn dat ACOD Spoor steeds het voortouw nam in deze dossiers. Hopelijk worden we niet met alle schuld beladen indien het uiteindelijke resultaat van onze tussenkomsten maar voor 80 procent voldoening geeft. Vergeet niet dat zonder onze tussenkomst er wellicht niets ten gunste zou veranderen.

Jos Digneffe