

**Onderzoeksbureau Ngenious heeft haar onderzoeksrapport naar de werkbeleving bij de afdeling Verkeersleiding van ProRail gepresenteerd. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van ProRail en de vakbonden FNV, CNV en VHS.**

Het onderzoek komt voort uit de laatste Cao-onderhandelingen. Medio vorig jaar heeft ProRail, samen met de vakbonden CNV, FNV en VHS, onderzoeksbureau Ngenious opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de werkbeleving binnen de afdeling Verkeersleiding. De vraag hiervoor kwam voort uit onvrede die al langere tijd door de vakbonden en ProRail gesignaleerd werd. Veel mensen ervaren onvrede en onrust. Dit heeft ook een grote rol heeft gespeeld bij de onderhandelingen voor de laatste twee Cao's.

**Conclusie**

Het rapport concludeert dat de focus sinds de splitsing met NS vooral is komen te liggen op de prestaties op het spoor, de structuren en processen om die te realiseren. De prestaties zijn dan ook sterk verbeterd, maar dat heeft een prijs gekend. De menselijke maat is onderbelicht geraakt. Dat heeft geleid tot de ontevredenheid die nu door een deel van de organisatie wordt ervaren.

**Uitkomsten**

Uit het onderzoek blijkt dat 63% van de medewerkers die bij Verkeersleiding werkt tevreden of zelfs zeer tevreden is. Er wordt gesproken over veel trotse medewerkers die met passie en toewijding naar het werk gaan. De belangrijkste reden voor die tevredenheid is de hechte onderlinge band die op veel locaties van Verkeersleiding ervaren wordt. Het gevoel bij te kunnen dragen aan gezamenlijke doelen – een andere belangrijke drijver van werkbeleving – wordt door tevreden medewerkers echter nauwelijks genoemd. 13% van de mensen is ontevreden en 2% zelfs zeer ontevreden. Het rapport spreekt over vijf oorzaken van die ontevredenheid. Mensen ervaren onmacht, er heerst in delen van de organisatie een angstcultuur en mensen spreken over een gebrek aan erkenning. Daarnaast zorgen ook de verschillende leefwerelden en een gebrek aan rechtvaardigheid ervoor dat mensen de werkbeleving negatief ervaren.

**Reactie**

Alle partijen zijn erg tevreden met de manier waarop dit rapport in gezamenlijkheid tot stand is gekomen. De bonden en ProRail omarmen de stevige conclusies. Zij erkennen dat ze zelf een aandeel hebben in de ontstane situatie en voelen zich verantwoordelijk voor het vinden van oplossingen. Het rapport helpt daarbij. Van hieruit bouwen we aan een organisatie waar iedereen weer met trots en zonder angst kan werken. De samenwerking in dit proces is uniek en zullen we met elkaar voortzetten. Met deze nulmeting kunnen we vooruit om samen de werkbeleving van alle mensen bij Verkeersleiding gericht verbeteren.

**Vervolg**

De ontstane patronen zijn decennialang ingesleten. Het onderzoek geeft aan dat deze niet van het ene op het andere moment op te lossen en te veranderen zijn. Dit heeft tijd nodig. De afgelopen periode is al veel energie gestoken in het verbeteren van de werkbeleving op de posten en dit rapport geeft aan dat we hier gericht en sneller mee door moeten gaan. Daarnaast moeten we er ook zorg voor dragen dat we behouden wat wel goed gaat. Een belangrijk advies is dat we dit samen met elkaar moeten blijven doen. De komende periode gaan we alle locaties van Verkeersleiding langs om met elkaar te kijken hoe we de problemen kunnen aanpakken. Er zijn ook een aantal aanbevelingen gedaan. We gaan kijken op welke manier we daarmee aan de slag kunnen. In het rapport wordt de trots en de passie van onze mensen ook nadrukkelijk genoemd. We vertrouwen erop dat dat ons helpt in het verdere proces. We kijken naar kortetermijnoplossingen en gaan gericht met elkaar werken aan een betere toekomst. Dat doen we op dezelfde manier zoals we dit rapport op hebben laten stellen: met elkaar.

---

## **Reactie ProRail**

Hans Smits, de recent aangestelde directeur verkeersleiding is blij met het rapport en vindt het heel goed dat er tijd en ruimte voor is genomen door de bonden en ProRail. "Om te kunnen bouwen aan je organisatie moet je die organisatie en de medewerkers kennen, aanvoelen en begrijpen. Het rapport geeft daar uitstekende informatie voor. Ik herken wat het rapport weergeeft. Er is passie, trots, vakmanschap en overwegend tevredenheid. Dat is een goed fundament om te bouwen en te ontwikkelen. Ik schrik tegelijkertijd van de schaduwkant waar gevoelens van angst, onmacht, onrechtvaardigheid en buiten spel staan heersen. Ik vind het noodzakelijk dat te verbeteren. Hier ligt een opgave voor mij en iedereen in onze organisatie, we kunnen dit niet zonder elkaar. Zeker als het gaat om grensoverschrijdend gedrag." Smits gaat op zoek naar wegen om de verandering samen met alle partijen (medewerkers, bestuur, medezeggenschap, bonden) vorm te geven. De RvB van ProRail is blij met de ingezette verandering. John Voppen: "Het rapport geeft duidelijk weer wat de werkbeleving bij Verkeersleiding is. Dat gaat heel ProRail aan. We steunen Hans Smits in zijn aanpak, zullen hem de middelen geven die hij nodig heeft en nemen zelf ook ter harte dat we dingen moeten verbeteren. Daarbij beginnen we met eraan bij te dragen dat Verkeersleiding zich meer onderdeel voelt van de hele ProRail organisatie".