

## Klachten Rijksrederij binnen één kwartaal opgelost



**Geslaagd met vlag en wimpel. Een speciaal geformeerd projectteam maakte binnen drie maanden een einde aan de klachten van de scheepsbemanningen van de Rijksrederij. Door de klachten serieus te nemen en professioneel en efficiënt op te treden. Makkelijk was het niet. Des te groter is nu de tevredenheid.**

'In juli 2009 is de vloot van de Rijksrederij uitgebreid met schepen van Douane, Kustwacht en LNV. Daarbij kwamen ook 105 bemanningsleden mee', begint projectleider Claudia Taument haar succesverhaal. 'Omdat ze allemaal van een andere werkgever kwamen, was er veel te regelen: van het vaststellen van de juiste pensioengrondslag tot het verstrekken van werkkleding. Voor de overdracht waren wel veel zaken in convenanten vastgelegd, maar daarin kun je niet alles in detail voorzien.'

### **Wat er zoal misging**

Claudia geeft een voorbeeld: 'We hadden voor de bemanningsleden tokens besteld, waarmee ze van afstand – tijdens het varen – kunnen inloggen op de (personeels-)ICT. De leverancier stopte plotseling met het leveren van die tokens. Daardoor was het voor veel mannen onmogelijk hun roosterdiensten en vrije dagen te registreren. Los daarvan waren SAP en P-direct van RWS niet ingesteld op de onregelmatige diensten op de schepen.'

Het verstrekken van de nieuwe werkkleding verliep ook niet op rolletjes. Sommige bemanningsleden liepen nog lange tijd rond in hun oude bedrijfskleding. Ook moest de vergoeding voor de stomerij nog worden geregeld.

Nog ingewikkelder waren zaken in de sfeer van arbeidsvoorwaarden, zoals garantie-inkomen, overwerkvergoeding en spaarloonregeling.

### **Aan de slag**

Claudia: 'De problemen zijn aanvankelijk onderschat. Het aantal klachten groeide, maar ze kwamen op verschillende plekken in de organisatie terecht. Een overzicht was er niet, ook niet van wat met de klachten werd gedaan. Onder de bemanningen ontstond veel onvrede over de communicatie. Tegen de jaarwisseling was wel duidelijk dat de situatie uit de hand dreigde te lopen en dat een projectmatige aanpak oplossing kon bieden.'

In januari 2010 ging het projectteam aan de slag. De acht teamleden waren medewerkers HRM en Bedrijfsvoering en de teamleiders Noord, Midden en Zuid van de Rijksrederij, die rechtstreekse contacten hebben met de bemanning. Incidenteel zijn er andere deskundigen bijgehaald. Het team kreeg drie maanden om orde op zaken te stellen.

### **Klachtenbox**

Een gouden greep was het openen van een mailbox om klachten te deponeren. Iedere klager ontving persoonlijk antwoord. Het team clusterde de klachten, stelde vast welke acties nodig waren en maakte voor iedere actie een projectlid verantwoordelijk. Op wekelijkse bijeenkomsten werd de voortgang besproken. Een maandelijks digitale nieuwsbrief deed daarvan verslag aan de bemanning, zodat iedereen wist dat het team de klachten serieus nam en aan een oplossing werkte.

### **Tevreden bemanningen**

De aanpak had succes. In het begin kwamen wekelijks vijftig mails met klachten binnen, op het eind nog maar één. Claudia: 'Zo vonden we samen met bemanningsleden alternatieven voor het registreren van onregelmatige diensten, waarmee ze voorlopig uit de voeten kunnen. Verder is ook individueel maatwerk verricht. We hebben iedereen die problemen had met het overzetten van de spaarloonregeling persoonlijk geholpen.'

'Een goede graadmeter voor de tevredenheid zijn de introductiedagen', vervolgt Claudia. 'Op de eerste twee bijeenkomsten bestookten deelnemers directeur Rob Schuitema met kritische vragen over de arbeidsvoorwaarden. Op de laatste introductiedag, in april, waren er geen klachten meer en kreeg hij zelfs complimenten voor de aanpak.'