

Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat  
Mevrouw drs. V.L.W.A. Heijnen  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

|                |                                     |                |                 |
|----------------|-------------------------------------|----------------|-----------------|
| Datum          | 28 oktober 2022                     | Eigenaar       |                 |
| Uw kenmerk     | -                                   | Telefoonnummer |                 |
| Ons kenmerk/ID | VT20180008-903377143-217            | Afdeling       | Verkeersleiding |
| Bijlage(n)     | -                                   |                |                 |
| Onderwerp      | Personeelstekort<br>Verkeersleiding |                |                 |

Geachte mevrouw Heijnen,

#### Raad van Bestuur

**Bezoekadres**  
Moreelsepark 3  
3511 EP Utrecht

**Postadres**  
Postbus 2038  
3500 GA Utrecht

[www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)

De afgelopen periode heeft ProRail regelmatig contact met uw ministerie gehad over het personeelstekort bij de afdeling Verkeersleiding<sup>1 2 3</sup>. ProRail ziet dat de genomen maatregelen bij Verkeersleiding effect hebben en de 'spannende' zomerperiode (ondanks het personeelstekort) goed is verlopen. ProRail heeft grote waardering voor de flexibele inzet van de collega's die op deze manier samen de treindienst mogelijk maken. Ook krijgt ProRail door strategische personeelsplanning een steeds scherper beeld hoe dit vraagstuk zich in de toekomst verder ontwikkelt. Jonge treindienstleiders stromen sneller uit dan aangenomen, net als andere jonge werknemers. Met het oog op de snel krapper wordende arbeidsmarkt, voorziet ProRail dat het langer gaat duren om het tekort helemaal weg te werken dan eerder bij uw ministerie aangegeven. Uiteraard zet ProRail alles op alles om het tekort terug te dringen in het belang van onze medewerkers en de treindienst. Door middel van deze brief brengen wij uw ministerie op de hoogte van deze ontwikkelingen en wat deze betekenen.

#### Resultaten Plan van Aanpak Personeelstekorten Verkeersleiding

De 'spannende' zomerperiode, vanwege gegarandeerd vakantieverlof, is tot nu toe goed verlopen en de afgelopen maanden is er ook geen treinuitval geweest als gevolg van het personeelstekort bij ProRail Verkeersleiding. Landelijk gezien zijn de roosters robuuster en het personeel heeft daarom minder op het laatste moment voor elkaar moeten invallen. Dit komt zeker nog voor, bijvoorbeeld door plotseling ziekteverzuim, maar hier is ProRail beter op voorbereid. Dit was mede te danken aan maatregelen zoals een landelijke coördinator voor roosters, het inzetten van de flexpool, en verkeersleiders die door opleiding verscheidene anderen werkplekken kunnen bedienen. Uiteindelijk zijn het natuurlijk onze mensen die de diensten gedraaid hebben en daarom willen wij ook hier nogmaals onze grote waardering uitspreken voor de flexibele inzet van onze collega's en de manier waarop posten elkaar ondersteunen. Het personeelstekort is nog niet verholpen, maar de risico's voor de reiziger en verlader zijn wel beperkt. Belangrijk om te vermelden is dat het personeelstekort bij vervoerders het treinverkeer raakt. Daardoor rijden er minder treinen op sommige trajecten, maar doordat alle baanvakken wel openblijven, zijn er evenveel treindienstleiders nodig om het treinverkeer draaiend te houden.

Als het gaat om het opleiden van nieuwe treindienstleiders zijn grote stappen gezet. De opleiding ligt op schema om in 2022 een recordaantal treindienstleiders te laten instromen (67 in 2022 ten opzichte van 46 collega's in 2021), met een verwachte toename tot circa 74 in 2023 en 88 in 2024. Een bijzondere prestatie in de krappe arbeidsmarkt. Daarbovenop is het plan om

<sup>1</sup> Brief van 24 november 2021 met kenmerk VT20170018-1546735203-2636

<sup>2</sup> Brief van 5 april 2022 met kenmerk VT20170018-1546735203-2840

<sup>3</sup> Brief van 20 juni 2022 met kenmerk VT20180008-903377143- 108

in december een pilot met opleidingspartner RailConnect te starten om een extra klas op de post Utrecht op te leiden, waarmee een start wordt gemaakt met het ontwikkelen van een nieuwe manier van opleiden. Eerder hebben we ook gemeld dat we via het traject 'Anders Werken' proberen om in samenspraak met medewerkers per post het werk op een andere manier uit te voeren. Hierdoor zijn minder mensen in de uitvoering nodig en ontstaat er ruimte voor de noodzakelijke pauze- en verlofverlening en de ontwikkeling van mensen en processen. Het is belangrijk dat we dit samen met de medewerkers uitzoeken; we vragen hen immers om werkwijzen of gewoonten aan te passen om daar uiteindelijk ook ruimte mee te creëren. De eerste fase van dat traject 'Anders werken' is afgerond op posten Amsterdam en Utrecht. Op beide posten zijn kansen naar voren gekomen om capaciteit vrij te spelen en van verschillende initiatieven is de pilotfase gestart. Het traject is begin september gestart op de posten Groningen, Zwolle, en Alkmaar. Begin 2023 verwacht ProRail de resultaten van een aantal pilots en van de eerste fase in Groningen, Zwolle en Alkmaar. Daaropvolgend kunnen de pilots op deze posten gestart worden.

## **Vooruitblik**

In de vorige brief is aangegeven dat ProRail op de middellange termijn (richting najaar 2023) verwacht dat het inzetbaarheidsprobleem geleidelijk afneemt, onder voorbehoud van gelijkblijvende werving en opleiding, slagingspercentage en uitstroom. In het doorlichten van de personeelsplanning voor de lange termijn is naar voren gekomen dat er nieuwe uitdagingen zijn ontstaan die hieronder worden toegelicht. Daarom ziet ProRail zich genoodzaakt om de eerdere prognose bij te stellen. ProRail verwacht dat het langer gaat duren om het tekort helemaal weg te werken en dat er ook na 2023 nog sprake van een tekort blijft. Dit is een vervelende boodschap, in het bijzonder voor onze mensen die nog langer in deze situatie moeten werken. Daarom zijn wij er extra op gebrand om geen mogelijkheid onbenut te laten om het tekort weg te werken (bijvoorbeeld door nog andere innovaties in opleidingen).

Tijdens periodes met hoog verlof en verzuim blijft dit extra aandacht vragen om de roosters rond te krijgen. Dit betekent dat ProRail dus ook langere tijd een beroep blijft doen op de flexibiliteit van collega's bij Verkeersleiding dan oorspronkelijk verwacht.

## *Uitdagingen*

De afgelopen periode is de krapte op de arbeidsmarkt sterk toegenomen<sup>4</sup>, en de verwachting is dat deze trend zich ook ná 2023 doorzet. Er is sprake van een pensioengolf en daarnaast speelt de maatschappelijke trend dat jongere generaties vaker en sneller van baan wisselen. Dit uit zich in personeelstekorten in vele sectoren, waaronder de spoorsector. Verkeersleiding is aan het verjongen. Daarmee is verkeersleiding wel kwetsbaar voor de snelle uitstroom van jong personeel. Terugkijkend op 2021 zien we voor het eerst een hogere uitstroom dan verwacht, mede doordat een deel van de nieuwe treindienstleiders binnen vijf jaar vertrekt. Dat hoort bij deze generatie en de grote kansen in de krappe arbeidsmarkt dragen daar waarschijnlijk aan bij.

ProRail vindt het belangrijk dat alle jonge collega's zich in hun tijd bij Verkeersleiding welkom, gewaardeerd en uitgedaagd voelen. Het werkbelevingsonderzoek en het traject van functieontwikkeling, zoals besproken in eerdere brieven, hiervoor aanknopingspunten waarmee nu stappen worden gezet. Ook voert ProRail een arbeidsmarktonderzoek uit om te kijken in welke regio's de arbeidsmarkt voor deze specifieke functies gunstiger is en hoe ProRail daar optimaal gebruik van kunnen maken. Tot slot verkent ProRail via exit-gesprekken ook welke kansen of mogelijkheden er zijn om specifiek de jongere doelgroep langer vast te houden.

Zoals in de vorige brief aangegeven zet ProRail in op digitalisering en het door laten ontwikkelen van de functie treindienstleider en decentrale verkeersleider naar de toekomst. ProRail onderzoekt nu welke oplossingen op relatief korte termijn kunnen worden geïmplementeerd. Dit met als doel om operationele medewerkers te ondersteunen in het werk

---

<sup>4</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-arbeidsmarkt>

en de beslissingen die ze moeten maken. Het werk bevat nu nog veel routinematig en mondelinge communicatie waarbij digitalisering aantrekkelijker en gevarieerder werk mogelijk maakt en het vakmanschap meer ingezet kan worden. ProRail pakt dit volgens een participatieve aanpak aan om zo samen met de operatie te komen tot de maatregelen die de grootste impact hebben om het werk daadwerkelijk efficiënter uit te kunnen voeren. Dit is een belangrijk thema binnen het ProRail verandertraject 'Spoor naar Morgen'.

## **Tot slot**

Ons doel is en blijft om met elkaar te bouwen aan de Verkeersleiding van de toekomst: een organisatie waar mensen zich thuis voelen en elke dag op een professionele wijze worden uitgedaagd in hun werk. Deze mix van maatregelen zorgt ervoor dat het tekort blijft afnemen en dat we de focus houden op een gezonde balans tussen werkdruk en pauzes, verlof, vakmanschap, projecten en werk van andere posten overnemen. ProRail is blij dat de lopende maatregelen al effect sorteren.

Graag blijven wij met uw ministerie in gesprek over de situatie bij Verkeersleiding teneinde de reizigers, verladers en vervoerders een zo goed mogelijk spoorproduct te verlenen én uiteraard onze eigen mensen een goede werksituatie te bieden.

Met vriendelijke groet,  
namens de Raad van Bestuur.

John Voppen  
CEO