Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM)
voorzitter Raad van Commissarissen
De heer drs. C. 't Hart
Postbus 7700
1117 ZL SCHIPHOL

E-mail:	Cees.t.Hart@carlsberg.com
Datum:	26 april 2022
Ons kenmerk:	2204-1211
Betreft:	**noodzakelijke koerswijziging arbeidsvoorwaardelijk beleid**

Geachte heer 't Hart,

Middels dit schrijven vragen de VNV, De Unie en de NVLT uw aandacht voor een zwaarwegende zaak die direct de attentie van de RvC behoeft. Het betreft een absoluut noodzakelijke koerswijziging in de manier waarop binnen KLM het arbeidsvoorwaardelijk beleid wordt uitgevoerd en een wijziging in het management dat hierbij betrokken is. De VNV heeft daarvoor al eerder[1] aandacht gevraagd, echter zonder dat dit tot enige verandering heeft geleid. Inmiddels is het punt bereikt dat actie op korte termijn noodzakelijk is om verdere schade te voorkomen. Niet alleen aan de interne verhoudingen binnen KLM, maar ook ter voorkoming van externe gevolgschade voor KLM, zoals we dit weekend door de wilde staking bij de Ground Services medewerkers hebben ervaren.

De afgelopen jaren is naar onze gezamenlijke mening op arbeidsvoorwaardelijk gebied een managementcultuur ontstaan waarbij afspraken niet worden nagekomen, onwelgevallige afspraken worden opgezegd of via anderszins worden betwist en nieuwe wensen eenzijdig en zonder overleg worden doorgedrukt. Als voorbeelden kunnen we het eenzijdig opzeggen van pensioenafspraken en de problematiek rondom de verzoekenregeling bij de vliegers noemen of bij grond de aanpassing van de reiskosten en het niet kunnen teruggeven van verlof; het aantal issues is echter legio. Het spreekt voor zich dat deze werkwijze niet acceptabel is.

Rondom het arbeidsvoorwaardelijk overleg in coronatijd had dit anders gekund en gemoeten, zoals ook recent met de ILO-rapportage objectief is komen vast te staan. Met een oprecht gezamenlijk overleg met alle domeinen hadden we gedragen en duurzame afspraken kunnen maken. Dit is echter veelal niet gebeurd. In een ook hier door het management gekozen tendens van "opleggen" in plaats van "overleggen" zagen we onnodige escalaties. Deze interne zaken kwamen ook met regelmaat onnodig in de media, de publieke opinie en bij de politiek terecht. De KLM-medewerkers in het algemeen en de vliegers in het bijzonder werden in een kwaad daglicht gesteld en het management heeft er niets aan gedaan dit te voorkomen. Het heeft ertoe geleid dat de afstand tussen het management en de werkvloer nog nooit zo groot is geweest als nu. Hierdoor is KLM ten onrechte schade toegebracht en hebben veel medewerkers hun vertrouwen in de directie verloren.

In het belang van onze KLM is het noodzakelijk hier definitief een streep onder te zetten. Het is tijd om voor een nieuwe start, met nieuwe spelers van de zijde van KLM, nieuw beleid en nieuwe omgangsvormen. Juist dan kunnen we de blijvende uitdagingen van KLM en de luchtvaart met alle KLM'ers gezamenlijk het hoofd bieden.

Terugblik
Op 23 maart jl. heeft de Committee on Freedom of Association van de ILO in haar 397ste rapport geconstateerd dat de Staat de KLM-vakbonden had moeten raadplegen over de voorwaarden die zij heeft gesteld aan de staatssteun aan de KLM Groep, dat de vakbonden te weinig speelruimte hebben gekregen van de Staat om te onderhandelen over arbeidsvoorwaarden en dat de duur en de impact van de maatregelen zich strikt moeten beperken tot uitzonderlijke omstandigheden.

De vakbonden hebben er in 2020, zowel bij de minister van Financiën als bij de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid herhaaldelijk mondeling en schriftelijk op aangedrongen dat zij zouden aanschuiven bij het overleg tussen de Staat en KLM over de mogelijke staatssteun aan de KLM Groep. Dit verzoek is geweigerd door de Staat.

Aan KLM is door de VNV ook meermaals aangedrongen op bovenstaande en erop gewezen dat het proces en de specifieke vormgeving van de arbeidsvoorwaardelijke eisen in strijd is met internationale verdragen. Dit is gedaan aan de KLM-directie (in vele overleggen en brieven), de Raad van Commissarissen (brief 20 mei 2020 'steunmaatregelen KLM' en brief van 18 augustus 2020 'beleid KLM management in coronacrisis' samen met de NVLT en De Unie) en was kenbaar bij het management van de AF-KLM groep (brief SPAAK 23 juli 2020 'KLM financial support package'). KLM heeft de weigering van de Staat tot overleg met de bonden echter consequent gevolgd.

[1] Brief 22 december 2020, 2012-0555.

KLM heeft daarnaast, ondanks de herhaaldelijke waarschuwing, willens en wetens de voorwaarden met de overheid afgesproken en heeft actief meegewerkt aan een schimmenspel rondom geheime voorwaarden en onderling tegenstrijdige versies daarvan met betrekking tot de arbeidsvoorwaardelijke eisen. Vanaf dat moment verschuilde KLM zich stelselmatig achter de Staat tijdens de onderhandelingen met de vakbonden en paste in het overleg met de VNV de voorwaarden steeds op stringente wijze toe. Van een vrije onderhandeling was geen sprake meer, het was opleggen in plaats van overleggen.

Ook vanuit het gronddomein hebben De Unie en de NVLT KLM steeds opgeroepen tot een constructieve dialoog, om samen oplossingen te vinden voor het overleven van KLM in de corona crisis. Maar onder het mom van die onwrikbare - en niet onderhandelbare voorwaarden van de overheid, heeft KLM geen enkele moeite gedaan om dit te bewerkstelligen. Terwijl vervolgens bij de invoering van die zo minutieus veronderstelde voorwaarden steeds bleek, dat de overheid op veel punten helemaal geen directieven had gegeven.

Een dieptepunt werd bereikt op 30 oktober 2020 toen de directie van de vakbonden eiste dat zij binnen 24 uur een commitment-clausule moesten ondertekenen. In de clausule staat dat voor de volledige looptijd van de steun (naar verwachting 5 jaar) een arbeidsvoorwaardelijke bijdrage wordt verlangd van alle drie de cao-domeinen vliegers, grond en cabine. De overheid dreigde geen staatssteun te verlenen als de vakbonden hieraan niet tegemoet zouden komen. Het gevolg daarvan zou het faillissement van KLM betekenen en daarmee desastreuze gevolgen hebben. Dit werd op deze wijze geheel in de schoenen van de vakbonden geschoven, die nog geen maand eerder al hadden getekend voor ongekend vergaande bezuinigingen. De KLM-directie ging volledig mee in deze handelswijze, hetgeen voor de vliegers, luchtvaarttechnici en grond medewerkers tot op de dag van vandaag onbegrijpelijk is. De directie had een keuze, en koos ervoor de medewerkers en hun vertegenwoordigers voor het blok te zetten. Het werd voor het oog van de publieke opinie slikken of stikken en het management liet dit gebeuren.

Tegelijk met al deze gebeurtenissen waren de uitdagingen voor ons bedrijf vanwege de pandemie groot. De VNV wilde daarom met een verstandig vervolg de actualiteit het hoofd bieden en de relatie met het management resetten. Daartoe stelden zij voor een onderzoek te doen om te leren van gemaakte fouten en op basis van aanbevelingen naar voren toe zaken wellicht anders aan te pakken. Dit voorstel heeft de VNV in de brief van 22 december 2020 met de Raad van Commissarissen gedeeld.

Bij het onderzoek heeft de VNV ook verzocht om de omgang met de medewerkers en de arbeidsvoorwaarden binnen KLM te evalueren. Zij constateerden namelijk dat het ondermaatse overleg in 2020 niet op zichzelf stond. In de brief gaf de VNV tevens aan dat in de jaren ervoor het overleg tussen KLM en haar vakorganisaties onnodig vaak tot escalaties en conflict leidde. Ook in een houding van het niet nakomen van afspraken en het op macht doordrukken van eigen wensen zien wij nu nog steeds een trend. Een trend die we breder binnen KLM waarnemen: bij de directie, in de afdeling Industrial Relations, bij de KLM- en KLC vliegdienst en ook bij de grond divisies E&M, Groundservices, Passage en Cargo, Een trend die dus ook sinds het versturen van de brief in december ’20 niet is gewijzigd.

Het door de VNV bepleitte onderzoek is met de directie meermaals besproken en in verschillende varianten voorgesteld. De directie heeft haar medewerking hieraan echter categorisch geweigerd. De directie wilde voornamelijk vooruitkijken en verder, vanuit wat ‘een nieuwe realiteit’ werd genoemd waar de medewerkers zich maar bij moesten neerleggen. Verder met het toepassen van overheidsvoorwaarden in het laatste cao-overleg, verder met het ongewijzigde manier van handelen en verder zonder de vertrouwensschade met haar medewerkers te repareren.

Het zal geen verrassing zijn dat het vertrouwen van medewerkers in deze directie en betrokken managers tot een absoluut dieptepunt gedaald is. In een onrechtmatig proces werd een overheidsdictaat afgesproken dat niet is toegestaan. Dit dictaat is consequent toegepast, gesteund en doorgedrukt. Het management is nooit voor haar vliegers, en grondmedewerkers opgekomen. Dit handelen is ook nog eens volstrekt in strijd met onze eigen interne AF-KLM[2] normen en waarden. Pogingen tot onderzoek of reparatie zijn geweigerd en zelfreflectie vanuit het betrokken management ontbreekt tot op de dag van vandaag. Er is veel onvrede onder medewerkers, maar de directie lijkt dat maar ‘matig’ te begrijpen. Er lijkt sprake van een soort ‘bedrijfsblindheid’.

Reset en nieuwe start
Met de komst van een nieuwe CEO, de duidelijkheid die het ILO-rapport biedt en het einde van de coronapandemie is het wat ons betreft tijd voor een nieuwe start.

De KLM-ers maken KLM en het vliegerkorps, technici en grondmedewerkers zijn onlosmakelijk verbonden en betrokken bij ons bedrijf. Iedere dag zetten 25.000 collega’s binnen KLM zich in voor een veilige, punctuele en rendabele operatie. De omgang met elkaar binnen KLM moet hierbij aansluiten. We moeten samen streven naar een bedrijf met een duurzame toekomst voor passagiers, investeerders en medewerkers met een passende plaats in de Nederlandse vervoersinfrastructuur en -samenleving.

Wat de VNV, De Unie en de NVLT betreft is het nu op het gebied van arbeidsvoorwaardelijke omgang binnen KLM tijd voor een complete reset. Wij menen dat we moeten komen tot een constructieve, betrouwbare en vernieuwde manier waarop we binnen KLM met elkaar op arbeidsvoorwaardelijk gebied omgaan. Samen hebben we nagedacht hoe een wenselijke omgangsvorm op arbeidsvoorwaardelijk gebied eruit zou moeten zien. We hebben deze omschreven in de bijlage van deze brief, ‘Nieuwe pijlers voor arbeidsvoorwaardelijke omgang binnen KLM’.

[2] Bijvoorbeeld Air France-KLM Principles 2021 page 6: ‘*Freedom of association, collective bargaining and social dialogue*’.

Zo een nieuwe start en wijziging van samenwerken vraagt een cultuurverandering, een omslag in denken binnen het KLM-management. Deze verandering in beleid en omgangsvormen is noodzakelijk voor het herstel van het vertrouwen van de medewerkers in hun werkgever. Gezien de eerdere opstelling van direct betrokkenen is er bij ons op dit moment niet het vertrouwen en geloof dat zij die verantwoordelijk waren voor de oude arbeidsvoorwaardelijke omgang, oprecht en geloofwaardig in staat zullen zijn deze noodzakelijke vernieuwing te realiseren. Wij menen dat de aanstelling van mevrouw Rintel bij uitstek momentum biedt voor fundamentele veranderingen en is wat ons betreft een belangrijke eerste stap naar een nieuwe start.

Wij verzoeken de RvC daarom met klem om:
- Onze nieuwe CEO en haar directieteam de expliciete opdracht mee te geven het arbeidsvoorwaardenbeleid tussen medewerkers en vakorganisaties binnen de gehele KLM in lijn met de 'Nieuwe pijlers voor arbeidsvoorwaardelijke omgang binnen KLM' te vernieuwen.
- Veranderingen door te voeren die de omslag in denken binnen het KLM-management mogelijk maken, waaronder op alle niveaus zorgdragen voor functionarissen die zich hier aan kunnen en zullen committeren, zodat een oprecht nieuwe start gemaakt kan worden.

KLM zal de komende jaren nog voldoende uitdagingen kennen. Die willen wij met deze nieuwe start graag samen het hoofd bieden. Dit is wat daarvoor naar de mening van de VNV, De Unie en de NVLT nodig is.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en in afwachting van uw reactie,

met vriendelijke groet,

R. Swankhuizen
Nederlandse Vereniging van
Luchtvaart Technici

R. Castelein
De Unie

W.O.L. Schmid
Vereniging Nederlandse Verkeersvliegers

Bijlage: '*Nieuwe pijlers voor arbeidsvoorwaardelijke omgang binnen KLM*'

Kopie: Directie KLM
KLM N.V. - M.I. Kartman - EVP Human Resources & Industrial Relations