



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Berichtgeving Mercedes-Benz Customer
Assistance Center
BEHANDELD DOOR
M (Marc) Croijmans

DATUM
10 februari 2023
Verz. 10 februari 2023
TELEFOONNUMMER
043 350 46 62

BIJLAGEN
--
ONZE REFERENTIE
2023.00858

E-MAILADRES
Marc.Croijmans@maastricht.nl

FAXNUMMER
--

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Via de directie van Mercedes-Benz Customer Assistance Center bereikte ons woensdagochtend het bericht dat het bedrijf advies bij de OR heeft aangevraagd voor het verder outsourcen van hun front office functies. De OR wordt advies gevraagd op een afvloeiingsregeling voor 140 tijdelijke werknemers en een herplaatsing intern dan wel extern van 230 vaste werknemers. Met deze moeilijke maar noodzakelijke maatregel kan Mercedes CAC transformeren naar een 'center of excellence' binnen de Daimler Group.

Mercedes-Benz is al 25 jaar een belangrijke werkgever in onze stad en een drijvende kracht binnen het cluster van de customer services. We vinden het daarom van belang u over deze ontwikkeling te informeren.

Besluit Mercedes-Benz Customer Assistance Center

Uit de contacten die wij hebben gehad met de lokale directie, blijkt dat Mercedes Benz wereldwijd een verandering ondergaat als gevolg van digitalisering van diensten en de elektrificatie van auto's en vrachtauto's. Hierdoor is er in de toekomst minder onderhoud en dus ook minder klantcontact nodig, hetgeen ook organisatorische aanpassingen vergt. Daarnaast verschuift de focus van Mercedes Benz van een premium naar een luxury merk, wat hoge investeringen vraagt. De keuze voor het inkrimpen van de organisatie in Maastricht is vooral ingegeven door kostenbesparingen en de arbeidskrapte. Dit laatste spitst zich in het bijzonder toe op een tekort in het aantrekken van Duitse, Engelse en Franse native speakers naar de regio, waarbij het vermoeden bestaat dat ook de thuiswerkproblematiek bij grenswerkers – waarvoor wij al enige tijd een lobby voeren – een rol speelt. Hierdoor lijken grenswerkers vaker te kiezen voor een werkgever in hun thuisland. Dit alles heeft Mercedes CAC doen besluiten om een deel van haar klantcontact functies onder te brengen bij een outsource partner en als organisatie verder te ontwikkelen naar een center of excellence.

Customer Service Valley

Naar aanleiding van de adviesaanvraag van Mercedes CAC aan de OR, hebben wij verschillende werkgevers binnen het samenwerkingsverband Customer Service Valley (o.a. Lynk & Co, H&M, DHL EFSS) verzocht om beschikbare functies voor native speakers kenbaar te maken. Aan de directie van Mercedes CAC hebben wij het aanbod gedaan om via Customer Service Valley te ondersteunen in het begeleiden van personeel van werk naar werk, bijvoorbeeld door middel van een banenmarkt. De directie van Mercedes waardeert dit aanbod ten zeerste en gaat hierover met de gemeente in gesprek nadat de OR haar advies heeft uitgebracht. Het OR advies wordt eind maart verwacht waarna tussen juni 2023 en maart 2024 een geleidelijke uitstroom van de genoemde



DATUM
10 februari 2023

functies plaats vindt. Mercedes CAC heeft goede hoop dat een deel van de vaste werknemers herplaatst kan worden binnen de eigen organisatie. Daarnaast hebben we geïnformeerd of er op dit moment gevolgen zijn voor de huidige kantoorlocatie. De directie van Mercedes heeft aangegeven dat dit niet het geval is en juist haar verbondenheid met Maastricht uitgesproken.

Uiteraard blijven wij in nauw gesprek met de directie van Mercedes over de huidige en toekomstige ontwikkelingen binnen Maastricht.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

Hubert Mackus
Wethouder Economie, Sport, Water, Natuur en Landschap