

## Communicatie met burgers en bestuurders

Infrastructuur is de rode draad in het werkzame leven van communicatieadviseur Sylvia Vrolijk. Het is daarom niet verwonderlijk dat ze nu via TASK bij ProRail, beheerder van de Nederlandse railinfrastructuur, terecht is gekomen.



Open dag bij de bouw van de tunnel onder het Drontermeer



Sylvia Vrolijk

“Eind vorig jaar was ik op internet wat aan het rondkijken, omdat ik qua werk wel toe was aan iets nieuws”, vertelt Sylvia Vrolijk. “Al doende ontdekte ik TASK, die een vacature had voor een communicatieadviseur. Het bleek om een baan bij ProRail te gaan. Een schot in de roos, dacht ik direct. Ik had mij immers ook in eerdere werkomgevingen al volop met infrastructuur beziggehouden. Gelukkig pakte de sollicitatie goed uit en kon ik vrij snel van start.” Samen met een collega is Sylvia sinds begin januari verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot de Hanzelijn, een gloednieuwe, 50 kilometer lange spoorlijn tussen Lelystad en Zwolle. Terwijl haar collega zich voornamelijk richt op het traject tussen de Drontermeertunnel en Zwolle – ook wel het ‘Oude Land’ genoemd –, houdt Sylvia zich met name bezig met het traject tussen Lelystad en het Drontermeer – het Nieuwe Land – én de Drontermeertunnel. “De bouw van zo’n tunnel onder het kwetsbare natuurgebied rondom het Drontermeer is erg interessant”, vindt Sylvia.

### Mensen willen weten wat er in hun achtertuin gebeurt

“Maar dat geldt ook voor alle technische hoogstandjes die bij de bouw van deze tunnel komen kijken.”

### Webcam

Ná de Betuweroute en de HSL-Zuid is de aanleg van de Hanzelijn ‘voorlopig’ het laatste groot-schalige nieuwbouwproject dat ProRail nog op de rolf heeft staan. Nu de bouwfase is aangebroken, beginnen de mensen in beweging te komen, merkt Sylvia. Jarenlang is in dit gebied – landschappelijk gesproken – niets ingrijpends gebeurd. Nu willen de omwonenden echt weten wat er in hun ‘achtertuin’ op handen is. Mede daarom heeft ProRail behoefte aan een informatiepunt ter plaatse. Momenteel legt Sylvia de laatste hand aan deze voormalige boerderij in de buurt van Kampen, waar ProRail ook groepen kan ontvangen. “Gezien de omvang van het project wordt het niet zo’n super informatiecentrum als welke ProRail heeft laten neerzetten voor de HSL-Zuid, de Betuweroute en de spoorverdubbeling Amsterdam – Utrecht. Maar nu die laatste is gesloten, kunnen we sommige tentoonstellingsmiddelen mooi overnemen. Uiteraard wel inhoudelijk aangepast aan de Hanzelijn.”

De website van de Hanzelijn is voor de omwonenden een belangrijke bron van informatie. Sylvia zet hier veel informatie op zoals impressies van bewonersavonden, actuele bouwplanningen en

persberichten. Verder kunnen belangstellenden dankzij de inzet van een webcam aan de hand van bewegende beelden zien hoe de bouw vordert van de tunnel.

### Contactpersoon

De afgelopen maanden heeft Sylvia verschillende informatie-avonden georganiseerd voor omwonenden. De mensen kunnen met al hun vragen en klachten bij haar terecht. “Burgers vinden het prettig om met één aanspreekpunt te maken te hebben, ook al is ProRail niet de enige speler in het veld”, weet de communicatieadviseur. “Tijdens die avonden kon ik met iedereen kennismaken en ook iets vertellen over wat de omwonenden de komende periode kunnen verwachten. Het is vaak heel belangrijk om bij dreigende problemen snel de kou uit de lucht te halen. Even een bezoekje bij mensen thuis kan dan wonderen verrichten.”

### Dicht op doelgroep

Sylvia heeft het erg naar haar zin bij ProRail. Eerder werkte zij bij de provincie Noord-Holland, waar zij zich bezighield met verschillende projecten op het gebied van verkeer en vervoer. De communicatie rond de aanleg van de Zuid-Tangent en de provinciale weg N201 tussen Aalsmeer, Uithoorn, Schiphol – een project met lokaal veel impact – vielen daar ook onder. Sylvia vertegenwoordigde de provincie in het communicatieteam voor de N201. “Daar heb ik ervaren dat de communicatie vanuit de provincie grotendeels is gericht op alle betrokken partijen. Bij een ge-

meente zit je dichter op de burgers.” Grappig genoeg had zij ook in haar hieraan voorafgaande

baan – communicatieadviseur bij de gemeente Aalsmeer – al te maken gehad met deze N201. “Het is erg leuk om nu bij de Hanzelijn weer zo dicht op je doelgroep te zitten”, vindt Sylvia. “Maar een meer strategisch niveau is ook boeiend. Hoe meer verschillende ervaringen, hoe beter. Ik leer graag bij, onder andere door goed om me heen te kijken, maar ook door cursussen en workshops te volgen en over het vak te spreken met collega’s.”

### Bij dreigende problemen kou snel uit de lucht zien te halen

### Ongeplukke val

Toen Sylvia begin dit jaar vers bij TASK binnenkwam, was ze direct getroffen door de enthousiaste, informele sfeer. “Het contact was met me af aan zakelijk en toch persoonlijk, dat ligt me erg. Het was dan ook vreselijke pech dat ik tijdens het feestje voor het 10-jarig jubileum van TASK ongelukkig ten val kwam. Ik heb er een zware hersenschudding aan over gehouden. Gelukkig gaat het nu weer beter, maar mijn herstel nam veel tijd in beslag. Veel meer dan me lief was, want ik stond te popelen om weer voor de volle 100 procent aan de slag te kunnen voor de Hanzelijn.”

### Colofon

Redactie: Caroline de Wilde  
TASK  
Tekst en interviews: René de Bie Schreef  
Tekst + Communicatie Vormgeving: Francien van Maasdijs  
Amsterdam  
Oplage: 6.500

**TASK**  
BOUWEN OP MENSEN



TASK B.V.  
Groenewoudsdijk 51  
3528 BG Utrecht  
Postbus 3047  
3502 GA Utrecht  
T 030 281 93 00  
F 030 281 93 02  
I www.task.nl  
E info@task.nl

# TASK TODAY

TASK TODAY IS EEN KWARTAALUITGAVE VAN TASK - SEPTEMBER 2007



## Provincie Noord-Holland doet liever niet alles zelf Doel: scherp zijn én geld in de zak houden

‘Alles uitbesteden, tenzij er goede redenen zijn om het zelf te doen.’ Dat is de visie van Dick Jonkers, directeur Beheer & Uitvoering van de provincie Noord-Holland. Met deze beleidsvisie hoopt Jonkers dat binnen zijn eigen organisatie de mensen veel meer vragen gaan stellen waarom zaken nu gaan zoals ze gaan, en of het misschien anders, goedkoper, beter en sneller kan. Nieuwe contractvormen kunnen aan deze cultuurslag een flinke slinger geven.



Dick Jonkers

### Groeien in regierol: van zelf doen naar laten doen

“Onze club, waar ongeveer 400 mensen werken, was gewend om de meeste projecten zelf te managen”, vertelt Jonkers. “Inhuur hadden we alleen nodig om pieken op te vangen. Sinds begin 2006 hebben we een nieuwe organisatie ingericht, waarbij we met minder mensen dezelfde taken moeten verrichten. We groeien dan ook toe naar een regie-organisatie: van doen naar laten doen. Bovendien krijgen we te maken met een veelvoud aan projecten en - als gevolg daarvan - een explosie van budget: van 50 miljoen euro naar meer dan 150 miljoen per jaar. Inhuur is nu dus structureel. TASK is daarbij al enkele jaren een gewaardeerd preferred supplier.” Om de regierol goed te kunnen invullen, moet je vooral goed kunnen specificeren en vervolgens toetsen of je het ook zo

### Balanceren

Grote infrastructurele werken leg je in ons overvolle landje niet in een ‘vloek’ en een ‘zucht’ aan. Er zijn altijd vele belangen mee gemoeid.

Een belangrijke rol is daarbij weggelegd voor de communicatieadviseur die voorwaarden moet scheppen om de bouw steeds doorgang te laten vinden. Een helder verstand, een praktische instelling en een groot tactisch talent zijn onontbeerlijk om de mensen uit de directe omgeving niet alleen tevreden te houden maar zelfs enthousiast te maken. Daarom hebben we bij TASK nadrukkelijk een plaats ingeruimd voor de specialisten op dit gebied, die tussen alle belangen door kunnen balanceren maar nooit omvallen. Manon Raats die via TASK bij de projectorganisatie Betuweroute werkt en Sylvia Vrolijk die datzelfde doet voor het project Hanzelijn, zijn daarvan uitstekende voorbeelden. Dat communicatie heel belangrijk is, beseffen we ook tijdens onze 10-jarige jubileumreceptie waarbij we zo velen van u hebben mogen ontmoeten. Het was fantastisch. En op zo’n informele bijeenkomst praat je ook weer over de toekomst, over nieuwe plannen en projecten. De aanleg van de provinciale weg N201 tussen Aalsmeer en Uithoorn was zo’n onderwerp. Daarom hebben we Dick Jonkers, van provincie Noord-Holland, gevraagd zijn visie te geven over de ontwikkeling van het alliantiecontract. Daarmee zetten we na dit feestelijke jaar de knop weer om, zodat de balans richting werk wijst: werk zonder vloek of zucht, want onze sector staat bekend om werken met plezier. Wij wensen u veel leesplezier.

Geert Kotter  
Martin van de Kamp  
directie TASK



Huizen moeten wijken voor nieuwe provinciale weg N201

krijgt. Als de provincieambtenaren dat eenmaal onder de knie hebben, blijft het belangrijk om toch af en toe zelf een project te managen. Jonkers: “Zo blijf je scherp en borg je actuele kennis binnen de organisatie. Bovendien voorkomen we dan dat we hier alleen maar kamergelerden hebben zitten. En soms heeft een gedeputeerde er zijn politieke lot aan verbonden. Dan kan een project zo nauw luisteren, dat we dat liever helemaal in eigen hand houden.”

### Zuid-Tangent qua beheer géén successtory

### Lessen uit het verleden

Beheer en Uitvoering kreeg binnen de provincie in het nabije verleden minder aandacht dan het verdiende, meent Jonkers. “Met een mooi nieuwbouwproject kan een politicus een fijn resultaat op zijn conditestaat bij schrijven, terwijl hij met een efficiënt onderhoudsplan nooit de pers zal halen. De Zuid-Tangent, een snelle buslijn op een aparte baan op het traject Haarlem - Schiphol - Amsterdam, is daarvan een afschrikwekkend voorbeeld.” Het project moest per se af voor de opening van de Floriade. De eisen waren vooral vervoerskundig van aard. De Zuid-Tangent beschikt over een hoogwaardige uitstraling, is sociaal veilig en zit inderdaad goed vol. Jonkers: “Maar voor het beheer is het geen successtory. Het vele glas bijvoorbeeld is vandalisemegevoelig; vooral de ruiten met de geëtste stationsnaam zijn zijn bijzonder kostbaar. En vanuit esthetisch oogpunt waren de daken gelijmd en niet met bouten vastgezet. Toen de lijmvorming faalde en de daken niet meer gegarandeerd stormvast waren, konden we niets anders doen dan de daken verwijderen. Kortom, de relatie tussen aanleg en onderhoud is helemaal zoek.”

### Alliantiefonds

Ook in nieuwe contractvormen ziet Jonkers mogelijkheden om projecten zo veel financieel beter in de hand te houden als om innovaties te stimuleren. Zo is het contract voor de omlegging van de weg N201 (Uithoorn — Aalsmeer - Schiphol)



Water wegpompen voor aanleg N201

in de vorm gegoten van een alliantie. Na de gunning van het design&construct-contract aan de combinatie Heijmans/Boskalis, hebben provincie en aannemer 4 maanden onderhandeld om de gezamenlijk beïnvloedbare risico’s te bepalen en op basis daarvan een gezamenlijk alliantiefonds van 16 miljoen euro te creëren. Hieruit worden de tegenvallers betaald en de meevallers gestort en na afloop 50/50 verdeeld. Jonkers: “Om een voorbeeld te geven: de aannemer stelde als optimalisatie voor om een 1.800 meter lange tunnel 60 cm hoger te mogen leggen waardoor de opritten korter konden uitvallen. Dat zou 1 miljoen euro besparen. In de vraagspecificatie was echter een andere diepte voorgeschreven. De oorsprong van die eis bleek intern niet te vinden. Uiteindelijk was de stelling dat het waterschap dit zou eisen. Bij navraag bleek dit niet waar. Bij de specificaties voeren we blijkbaar op de automatische piloot.”

### Pet is belangrijk

Werken in een alliantievorm is niet altijd even gemakkelijk. Zo moeten binnen beide partijen wel wat vooroordelen worden overwonnen. “Binnen onze organisatie hoorde ik uitspraken zoals ‘De aannemer doet dit alleen maar om extra geld te verdienen...’, aldus Jonkers. “Maar dan vergeet zo iemand dat een alliantie via het alliantiefonds ook geld oplevert voor de opdrachtgever.” In het alliantiebestuur zitten zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Beiden hebben echter ook een eigen rol. “In zo’n situatie is het bijzonder belangrijk om rollen en taken correct uit te voeren en goed te weten wanneer je met welke pet op iets beslist”, meent Jonkers. “Het alliantiebestuur beslist primair of een claim van de opdrachtnemer wordt gehonoreerd en vervolgens of het binnen het risicodomein van het alliantiefonds valt óf tot een claim bij de opdrachtgever leidt.

Na ruim een jaar alliantie N201 en 135 mogelijke optimalisaties later, kent het fonds een positief saldo van 4,5 miljoen euro bovenop de 16 miljoen. “Maar de grootste winst zit ‘m vooral in het

feit dat beide partijen veel meer de focus hebben gericht op het gezamenlijk creëren van de overeengekomen contractuele verplichting dan op meerwerk en vertraging met alle bijkomende kosten van claims over en weer,” zo besluit Jonkers.

## TASK Top 5

### DIRECTEUR BUSINESS UNIT

Als generalist vertaalt u het strategisch beleid van een woningcorporatie in tactische plannen. Bovendien weet u sturing te geven aan een veranderende werkomgeving. Dat dankt u onder meer aan uw zeer bedreven manier van communiceren, zowel met medewerkers als binnen de politieke arena waar de besluitvormingsprocessen plaatsvinden. U heeft ervaring in een soortgelijke functie en affiniteit met bouwkunde.

### KAM-COÖRDINATOR

Analytisch ingestelde coördinator die projectverantwoordelijk is voor de complete zorg op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden en het milieu. Minimaal mbo met 7 à 10 jaar civiele ervaring of hbo met 3 à 5 jaar ervaring. Arbocoördinator bouw I of II, auditor ISO 9001 en VOL-VCA-opleiding. Kennis van relevante wetgeving en affiniteit met administratieve ICT-processen.

### PROJECTMANAGER WEGENBOUW

U bent een inhoudelijk sterke manager met een moderne visie op beheer en onderhoud van rijkswegen. Dankzij uw overtuigende persoonlijkheid bent u in staat projecten te initiëren, programmeren, plannen én uitvoeren binnen de gevraagde kwaliteit. Verder academisch werk- en denkniveau, ruime GWV-ervaring in programma- en projectmanagement plus uitstekende taalbeheersing.

### CONTRACTMANAGER

U beoordeelt aanvragen en beslekt en verzorgt de contractuele vastlegging van scope of work, leveringsvoorwaarden, performance parameters en werkproces. Als hbo of TU er met affiniteit op het gebied van (contractrecht) hebt u gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en beschikt u over een helikopterview. Probleemanalyse vormt uiteraard geen enkel probleem en u bent commercieel en communicatief ijersterk.

### AFDELINGSHOOFD INFRA

In een multidisciplinaire omgeving (gebiedsontwikkeling) bent u verantwoordelijk voor resultaten en kwaliteit. U zorgt voor een stimulerend werkklimaat voor de professionals aan wie u leiding geeft. Verder onderhoudt u uitstekende contacten met zowel interne als externe relaties. Praktisch, stressbestendig, klantgericht, civiele hbo- of academische opleiding en minimaal 7 jaar relevante ervaring.

## Prachtopdracht voor TASK-communicatieadviseur: Festiviteiten rond opening Betuweroute organiseren

Vanaf 3 weken van tevoren 90 uur per week werken... Na elk telefoontje zien dat je minstens 5 oproepen hebt gemist... Tot in de late uurtjes e-mails beantwoorden... Kortom, even nergens anders voor leven. Dat overkwam Manon Raats, communicatieadviseur bij Projectorganisatie Betuweroute en nauw betrokken bij alle festiviteiten rondom de officiële opening van deze goederenspoorlijn.



Manon Raats

### Betuweroute was omstreden. Dat maakt goed communiceren lastig én leuk

15 jaar Betuweroute aanleggen. Iedereen die op een speciale manier heeft bijgedragen aan de totstandkoming van deze spoorlijn, vertelt zijn of haar persoonlijke verhaal. “We hebben alle 5 V&W-ministers aan het woord gelaten, maar ook mensen uit de regionale en lokale politiek. En zowel de warme pleitbezorgers van de

“Ik heb aan dit mega-event een goed gevoel overgehouden”, vertelt Manon, wanneer de redactie van Task Today haar enkele weken na de feestelijke opening zoekt in Utrecht. “De energie communicatieadviseur werkt sinds 2005 via TASK voor de projectorganisatie Betuweroute. Ze heeft het er prima naar haar zin. “Zo’n groot infrastructureel project dat maar liefst 15 jaar in beslag neemt, heeft een flinke impact op politiek, maatschappij en samenleving. Dat de aanleg van de Betuweroute ook nog eens behoorlijk omstreden was, maakte goed communiceren gewoon lastig. Maar het was natuurlijk ook een uitdaging.”

### Ventileren

Ter gelegenheid van de opening liet projectorganisatie Betuweroute een boek maken over de geschiedenis van de Betuweroute. Iedereen die op een speciale manier heeft bijgedragen aan de totstandkoming van deze spoorlijn, vertelt zijn of haar persoonlijke verhaal. “We hebben alle 5 V&W-ministers aan het woord gelaten, maar ook mensen uit de regionale en lokale politiek. En zowel de warme pleitbezorgers van de

Betuweroute als de meest vinnige tegenstanders. Zo kan ook Peter Polder - activist van GroenFront! - in het boek zijn mening ventileren. Verder hebben we uiteraard ruimte geboden aan mensen die daadwerkelijk bij de bouw waren betrokken en aan de omwonenden die soms zelfs huis en haard moesten verlaten. We hebben hard gewerkt om er een monumentaal document van te maken. Maar dat moet toch ook als je het eerste exemplaar aan de Koningin uitreikt?”

### Open zenuwen

Tervijl de bouwers in 2005 nog volop bezig waren, begon Manon samen met het hoofd communicatie Alex Sheerazi en collega communicatieadviseur Jenny Kamstra aan de voorbereiding van de opening. “De Betuweroute is, na de Deltawerken, het grootste infrastructurele project dat ooit in Nederland is aangelegd. De opening mocht dan ook feestelijk worden gevierd, maar het moest op een bepaalde manier ook sober blijven. Met name omdat het een omstreden project was, waarbij nog steeds veel gevoeligheden direct onder de oppervlakte lagen. Om niet op die ‘open zenuwen’ te trappen, hebben we het plan langzaam ingevuld. Zo konden we de diverse stakeholders ervan overtuigen dat we een gepast programma in petto hadden”, vertelt Manon.



Eerste exemplaar van monumentaal boekwerk over Betuweroute voor Koningin Beatrix

### Rustig blijven en juiste beslissingen nemen

werd een echt stuk spoor van maar liefst 30 meter lang aangelegd waarop bouwvakkers aan het werk waren. Zangeres Birgit Lewis zong het openingslied en acteur Joep Sertons praatte alle activiteiten aan elkaar. Manon vertelt dat zij slechts een half uur vóór de voorstelling te horen kreeg, dat zich hier en der groepjes actievoerders op de rail hadden vastgerekend, waardoor de eerste rit mogelijk in het water zou vallen. “De NOS zond het gebeuren rechtstreeks uit... Dan moet je echt rustig blijven en de juiste beslissingen nemen. Uiteindelijk reed de trein slechts 800 meter, nét genoeg voor de filmploeg om een paar fraaie shots te maken.”

### Meerijden niet, meebeleven wel

Manon tekende ook voor de organisatie van de bewonersactiviteit. De projectorganisatie bedacht hiervoor een reizende ‘containerbioscoop’ van 6 grote zeecontainers, waarin omwonenden van 9 Betuweroute-gemeenten vanaf 27 augustus een spectaculaire voorstelling kunnen beleven. “We hebben mensen tijdens straatinterviews gevraagd wat ze na al die jaren van bouwoverlast terug wensten te ontvangen. Opvallend veel van hen wilden graag een keer met een loc over de sporen van de Betuweroute meerijden. Dát gaat natuurlijk niet. Maar in de containerbioscoop kom je wel heel dichtbij dat gevoel...”

### Verplicht tot kwaliteit

“Als je mag werken met mooie budgetten, verplicht dat tot kwaliteit op alle fronten”, vindt Manon. “Op communicatiegebied moet ik dus van alle markten thuis zijn. Daarom blijf ik mezelf ontwikkelen. Ik vind communicatie nu eenmaal geweldig leuk en de combinatie met infrastructuur maakt het vaak nog interessanter.”

Meer informatie: www.containerbioscoop.nl, www.kennis.betuweroute.nl

