



Persvrijheid voor een bedrijfsblad?

Zijn bedrijfsjournalisten vrij om aandacht te besteden aan wat er in het bedrijf speelt, ook wanneer 'de neuzen' niet allemaal dezelfde kant op staan? Of liggen zij aan de leiband van de baas?

➔ Meer op pagina 4

Durven zeggen wat we vinden

Durven zeggen wat je op je hart hebt, dat valt niet altijd mee. Hoe is het met de vrijheid van meningsuiting van NS'ers gesteld? Een rondje door het bedrijf.

➔ Meer op pagina 5

Hoe bevalt de Klant-Knip tot nu toe?

Twintig euro om klanten met een warm gebaar te verrassen en te helpen. Medewerkers vertellen hoe ze de Klant-Knip besteedden en wat ze ervan vinden.

➔ Meer op pagina 6

Eigen 'toko' leidt tot andere cultuur

NS'ers in Zutphen staken hun nek uit en runnen nu met succes hun eigen toko op de lijn Zutphen – Apeldoorn. Een cultuurverandering is het gevolg.

➔ Meer op pagina 7



Foto: David Rozing

Vrij als een vogel

Minister-president Balkenende ontstak op maandag 5 mei het Bevrijdingsvuur aan de voet van de Erasmusbrug in Rotterdam. Hij gaf daarmee het startsein voor dertien Bevrijdingsfestivals in het hele land. 'Vrijheid maak je met elkaar', is dit jaar het thema. Als een rode draad loopt het begrip 'vrijheid' door deze Koppeling. Lees over machinist Peter Vlasman die zich 'zwerfer met een stropdas' voelt, en over hoofdconducteur Mladen Gajic die aan den lijve ondervond wat onvrijheid is. ➔

Column



Foto: Shutterstock

Niks hoeven

Ik vind het principe van de trein prachtig. Je stapt een ruimte in, gaat rustig op een bankje zitten, en voor je het weet ben je op een andere plek in het land. Een soort teletijdmachine. En daarbij hoef je dus helemaal niks te doen. Je hoeft niet te sturen, niet te ritsen, niet te wachten voor het stoplicht, je hoeft alleen maar naar buiten te staren.

En aangezien je in een rijdende trein zit, kán je ook betrekkelijk weinig doen. Om dat probleem te verhelpen had NS bedacht dat er internet in de trein moest komen. Zo kregen de reizigers de vrijheid om ook in de coupé te werken. Maar wat ben ik blij dat dat voorlopig niet door gaat.

Want ik vind het helemaal geen probleem dat je niks kunt doen in de trein. Sterker nog, ik vind het heel erg fijn. Ik vind niks leuker dan in de trein stappen, wetend dat ik de komende uren tóch niet kan werken, dus dat ik dan net zo goed mijn tijd met leuke dingen kan vullen. Door een boek te lezen. Of gewoon naar buiten te staren. In de trein heb ik nog tijd voor mezelf. In de trein kun je overal heen, maar hoef je niks. Laat dat nog even zo blijven, alsjeblieft. Dat is namelijk echte vrijheid.

Cas van Kleef



Cas van Kleef (19) studeert politicologie in Amsterdam, schreef eerder voor het jongerenmagazine Spunk.nl en gaat ontzettend vaak met de trein.

Een onverwachte wending

(bij het passeren van een overweg)

een meisje
pakweg
7 jaar

juist
als ik denk
dat ze gaat
zwaaien

steekt ze haar
middelvinger
in de lucht..

– ontgoocheling
in vogelvlucht –

Lejo

Machinist en dichter Lejo van Kuijeren nam op 1 mei afscheid van het spoor na 39 jaar lief en leed.

Website opvolger van pocket Er-op-Uit!

Nederland is een slimme website rijker met www.eropuit.nl. De website, een initiatief van NS, is een bron van informatie voor iedereen die graag een dagje op stap gaat en is de digitale opvolger van de pocket Er-op-Uit!

De laatste jaren was er een scherpe daling te zien in de afzet van het aantal pockets. Mensen gebruiken steeds vaker internet om ideeën op te doen

en te zoeken naar actuele informatie. Daarin voorziet de nieuwe website, want ze staan er allemaal in: evenementen, pretparken, musea en winkel-

wandel-, en fietsmogelijkheden. Alles wat je nodig hebt om een keus te kunnen maken uit een lekker dagje uit. De inhoud wordt regelmatig aangepast en is daarmee steeds actueel. Er zijn aanbiedingen te vinden, er is een handige reisplanner en verder kunnen bezoekers hun mening achterlaten over een door hen bezochte attractie. ➡



Foto: NS

Naar de bollen, naar die heerlijke bollen...

Bezorging Koppeling

Nu Sandd de bezorging van Koppeling heeft overgenomen van TNT wilden we graag weten hoe dat verloopt. Daarom deden we 28 maart een oproepje.

We kregen veel reacties, waarvoor onze hartelijke dank. Ze helpen Sandd om, waar nodig, een en ander bij te sturen.

Meldingen

Bezorgklachten kun je nog steeds doorgeven via het klachtenformulier op iNSite: Actueel/Publicaties/Koppeling/Bezorgklachten. Oud-NS'ers kunnen mailen naar koppeling@ns.nl o.v.v. 'bezorgklacht' met vermelding van naam, adres en woonplaats, of bellen met Abonneservice Koppeling. Kijk voor het telefoonnummer in het colofon op pagina 11, onderaan. ➡

Vuurwerk en vooral veel zon



Foto: Rob Cloosterman / Hollandse Hoogte

Rotterdam gaf een spectaculair feestje bij de officiële opening van de nationale Bevrijdingsfestivals bij de Rotterdamse Erasmusbrug, en het mooie weer hielp mee. Minister-president Balkenende ontstak het bevrijdingsvuur en sprak: "Echte vrijheid is gezamenlijke vrijheid." Voor dit Rotterdamse peutertje waren het vuurwerk op de Erasmusbrug en de forse lading confetti die over het publiek werd uitgestrooid de hoogtepunten van de dag. Naar schatting 750 duizend bezochten de zonovergoten Bevrijdingsfestivals. ➡

Kort nieuws

Bijlmer be kroond

Station Amsterdam Bijlmer Arena is door architectenbond BNA uitgeroepen tot Gebouw van het Jaar 2008. De jury prijst het ontwerp van Jan van Belkum en Neven Sidor als 'heroïsch' en 'een wonder van openbaarheid dat ver uitstijgt boven zijn functie van vervoersknooppunt'. Ook de indrukwekkende overkapping droeg bij aan de bekroning. NS en ProRail krijgen een pluim voor hun 'leef om op deze plek zo'n waardevol icoon te realiseren'.

Venlo vernieuwd

Station Venlo is weer als nieuw. De voorgevel is aangepast en heeft nu



Foto: NS

Station Venlo.

één grote in- en uitgang. De hal is opgeknapt, inclusief verlichting en vloer, en heeft een ruimere AKO-winkel. Renovatie van de bewaakte

fietsenstalling bij het station gebeurt later dit jaar.

Geld voor vervoersketen

Verkeersminister Eurlings investeert dit jaar 80 miljoen euro in verbetering van het voor- en natransport rond het openbaar vervoer. Het geld gaat naar verbetering van reizigersinformatie, uitbreiding van P&R-terreinen en vergroting van fietsenstallingen bij NS-stations.

Station Leiden op Google Earth

Station Leiden is sinds vorige week zichtbaar als 3D model op Google Earth, de internettoepassing van

Google waarmee de hele wereld digitaal kan worden bekeken. NS opent daarmee het eerste Nederlandse station dat via internet van binnen is te bekijken. Bezoekers kunnen virtueel door de stationshal



Illustratie: NS

's Lands eerste virtuele station.

en over de perrons heen surfen. Proefstation Leiden is het station waar NS en ProRail de nieuwste ideeën om stations aantrekkelijker te maken in praktijk brengen en uittesten.

Onderhoudscontract met Arriva

NedTrain en Arriva sloten onlangs een onderhoudscontract voor tien treinstellen die vanaf december 2008 rijden op de Merwedelinge-lijn. De overeenkomst heeft een looptijd van tien jaar. Arriva koos voor NedTrain ondermeer vanwege de strategisch gelegen onderhouds- en servicelocaties.

De vrijheid van een bedrijfsblad

Niet onafhankelijk, wel zelfstandig

Bestaat er voor bedrijfsjournalisten zoiets als persvrijheid? Liggen ze aan de leiband van His Masters Voice volgens de gedachte: wie betaalt, bepaalt? Of zijn ze vrij om aandacht te besteden aan wat er in het bedrijf speelt, ook wanneer 'de neuzen' niet allemaal dezelfde kant op staan?

Voor een goed antwoord is het belangrijk 'bedrijfsjournalistiek' eerst te definiëren. Iemand die dat kort en krachtig heeft gedaan, is Jeroen Maters, hoofdcoördinator van de Vakgroep Bedrijfsjournalistiek van Logeion, vereniging voor communicatie. "Bedrijfsjournalistiek is journalistiek binnen de context van een organisatie", stelt hij. En inderdaad: er zijn opmerkelijke verschillen tussen een 'gewoon' dagblad en een bedrijfsblad. Een dagbladjournalist heeft als opdracht onafhankelijke journalistiek te bedrijven. Zijn doelgroep kan onderwerp en bron zijn, maar dat hoeft niet. De bedrijfsjournalist heeft een complexere doelgroep: onderwerp, bron, collega, baas en werkgever lopen volkomen door elkaar heen. Zijn opdracht: journalistiek bedrijven die de organisatie verder helpt.

Ventielfunctie

Het is juist dat 'verder helpen', waarover de meningen binnen een bedrijf verdeeld kunnen zijn. De een vindt dat een bedrijfsblad er vooral is om de successen te benadrukken en niet te veel nadruk moet leggen op wat misschien nog beter had gekund. Een ander vindt juist dat een bedrijfsblad een 'ventielfunctie' moet hebben: 'Laat zien wat er speelt, ook als het gaat om zaken die gevoelig liggen. Als je je gehoord en gezien voelt, scheelt dat al enorm veel frustratie.' Het ligt voor de hand te denken dat hierboven vooral het standpunt wordt beschreven van de managers ten opzichte van de medewerkers. Maar het is ingewikkelder. Iedereen die wel eens heeft meegewerkt aan een bepaald project, wil dat 'kindje' zo voordelig mogelijk aan de wereld tonen, los van functie of positie. Dit zogenoemde 'zendergedrag' is heel menselijk, maar voor de ontvanger (de lezer) niet altijd even geloofwaardig. Er wordt dan ook dagelijks een groot beroep gedaan op de redactie om al die (soms) tegengestelde belangen in goede banen te leiden, zodat Koppeling een interessant en gevarieerd, oftewel pluriform blad kan zijn. Want dat is waar de redactie naar streeft.

De juiste balans

Natuurlijk lukt dit niet altijd, want ook op de redactie geldt: 'waar gehakt wordt...' Los daarvan wijst lezersonderzoek uit dat de meningen over de juiste balans binnen een bedrijfsblad altijd verdeeld zullen zijn. Hoe uitgebalanceerd een onderwerp ook aan de orde komt, er bestaat altijd de kans dat het management zich tandenknarsend tekort gedaan zal voelen ten opzichte van de medewerkers en omgekeerd. Een bedrijfssonderdeel dat in de ene editie alle aandacht kreeg, moppert over een volgende editie dat het 'zich nooit in het bedrijfsblad herkent'. En vrijwel zonder uitzondering

Van alle tijden

'In elk bedrijf zijn er over haast elke zaak twijfels te bedenken van "dat kan je nog niet publiceren". De grens van wat "kan" is in de jaren flink verschoven. En hij schuift nog.'

Uit de 500ste Koppeling (jubileumuitgave), 15 februari 1974

meent iedereen dat de geplaatste onderwerpen beslist minder interessant zijn dan het eigen ingediende onderwerp... dat de begeerde pagina's nét niet haalde. En volkomen begrijpelijk, want iedereen heeft zijn eigen perceptie, belangen en 'waarheid'. Een bedrijfsjournalist heeft dan misschien wel het veeleisendste publiek, maar dat komt vooral omdat het ook de meest betrokken doelgroep voorstelbaar is. Dat 'in goede banen leiden', is dus soms knap ingewikkeld. Of, zoals Betteke van Ruler, hoogleraar Communicatie en Organisatie, onderzocht: 'Bedrijfsjournalisten zijn dienstverlenend aan de organisationele publieke zaak en afgestemd op de strategische keuzes in de organisatie. (...)

Voors en tegens

Top 3 van meest gehoorde argumenten tegen een artikel:

- dat ligt héél gevoelig...
- het komt nét nu niet uit...
- dat gaat mij niet helpen...

Top 3 van meest opmerkelijke argumenten vóór een artikel:

- een artikel in Koppeling staat in mijn communicatieplan...
- een artikel in Koppeling is één van mijn targets...
- ik heb mijn collega's al beloofd dat er een artikel in Koppeling komt...

Maar ook afgestemd op belangen, wensen en ideeën van de personen in en om de organisatie.' Verder geeft zij aan dat bedrijfsjournalisten een onpartijdige positie zoeken, want: 'Zij realiseren zich dat een ongeloofwaardig blad niet gelezen wordt, en dat het bedrijfsblad zijn doelen dan nooit zal halen. Belangrijk is dat de bedrijfsjournalist zich opstelt als de bemiddelaar van de diverse beelden over de werkelijkheid die er leven, en dus dat er pluriformiteit in de meningsvorming wordt betracht.'

Pravda?

De Koppelingredacteuren delen dit standpunt van harte en handelen daar ook naar. Management én medewerkers kunnen hun zegje doen. Wel blijft het lastig om daarin een gulden middenweg te vinden, want bedrijfsbelangen wegen soms zwaar, zoals ook een OR-lid vertelt in de Kwestie op pagina 5. Dat is ook meteen de reden dat een bedrijfsblad nooit onafhankelijk van de koers en de belangen van een bedrijf kan opereren. Maar het kan wel degelijk zelfstandig z'n weg zoeken. Anders gezegd: het blad is van de baas, maar een goede redactie (en een goede baas) weet dat leiding én bedrijf niet zijn gebaat bij uitsluitend propaganda en de suikerpot. Kortom, een bedrijfsblad als Koppeling mag en moet zelfs een instrument zijn om het bedrijf verder te helpen, maar dan wel één dat scherp moet blijven, anders snijdt het geen hout meer. En voor dat scherp houden is in eerste instantie de redactie verantwoordelijk, maar ook – ter wille van zichzelf, collega's en bedrijf – iedere NS'er die van dit instrument gebruik wil maken. Dus ook de manager die ooit de redactie in één adem fijntjes aanwreef dat Koppeling ook wel 'Pravda' wordt genoemd én tegelijkertijd nog wat kritische noten uit een artikel wilde schrappen. Want een transparant bedrijfsblad maak je met het hele bedrijf. ➡

Judith Zeeman



Een transparant bedrijfsblad maak je met het hele bedrijf.

Illustratie: Berend Vonk (eerder verschenen in De Journalist in 2007)

Illustratie: ???



Je opwerpen als klokkenluider lijkt geen aantrekkelijke optie. De klokkenluidersregeling moet daarom voorzien in rechtsbescherming.

De klok luiden, en dan?

Voor Nederlandse, beursgenoteerde bedrijven geldt sinds 2003 de Nederlandse Corporate Governance Code. NS past dit stelsel van spelregels voor ondernemingen vrijwillig toe. De klokkenluidersregeling die medewerkers beschermt wanneer ze grove misstanden aan de kaak stellen, maakt er deel van uit. Wanneer gebruik je die regeling?

Een klokkenluidersregeling hoort volgens NS bij een open en transparante onderneming met een behoorlijk bestuur. Medewerkers moeten op veilige wijze vermoedens van misstanden kunnen melden.

Zita Odink, senior adviseur Arbeidsvoorwaarden: "Als iemand een beroep doet op de klokkenluidersregeling, moet het echt gaan om een ernstige schending van wet- en regelgeving. Een misstand is iets anders dan een beleidskeuze of iets waarbij jij persoonlijk wordt gedupeerd. Het bedrijfs- en het maatschappelijk belang moeten in het geding zijn. Denk bijvoorbeeld aan gevaar voor de volksgezond-

heid. Stel dat NS steeds illegaal smeerolie loost en jij vindt voor dat verhaal intern geen gehoor. Maar als iemand een greep in de kas doet, geldt het niet. Wel als je het gefundeerde vermoeden hebt dat er structureel wordt gefraudeerd."

Zita benadrukt dat de intentie van de regeling is dat NS de mogelijkheid heeft om een melding te onderzoeken en intern correct op te lossen. Zita: "Ook om te voorkomen dat medewerkers al te snel informatie naar buiten brengen."

Controlesysteem

Een NS'er die een beroep doet op de klokkenluidersregeling komt bij de vertrouwenspersoon uit. Binnen NS is dat directiesecretaris Godelinde Schumacher. Na een melding gaat een klachtencommissie aan de slag. Godelinde: "Ik vind het belangrijk dat een werknemer in vrijheid zijn werk kan doen. Je kunt binnen NS veel zeggen. Volgens mij is dit een net bedrijf, het is best moeilijk om hier iets te doen dat tussen de mazen van ons controlesysteem doorglipt." Binnen NS is nog nooit een beroep gedaan op de klokkenluidersregeling. Zita Odink: "Gelukkig niet. En als werkgever mag je hopen dat het ook nooit nodig is."

Eleonoor van den Dool

De klokkenluidersregeling is een bijlage van de gedragscode en staat op: [iNSite/PersoneeleZaken/Afspraken/Gedragscode](#) en op www.ns.nl.

Kwestie

Mond open of op slot?

Ook op het werk is vrijheid van belang. Bijvoorbeeld als het erom gaat je mening te uiten. Krijg jij daar voldoende de ruimte voor? In hoeverre durf je te zeggen wat je op je hart hebt?

Beste van Nederland

"Ik heb een prettige verstandhouding met mijn leidinggevende. Ik kan zeggen wat ik wil en er wordt naar me geluisterd. Die vrijheid hebben we op onze afdeling zelfs formeel vastgelegd in ons jaarplan. We willen de beste klantenservice van Nederland worden en daar past een open cultuur bij. Een cultuur waarin we samen resultaten en successen vieren, en vervelende dingen gestructureerd bespreken tijdens een rondje in het werkoverleg. We passen dit nu toe, het is goed voor de werksfeer en draagt bij aan goede resultaten."

Saskia van Meerendonk (45)
managementassistent,
NS Klantenservice, Utrecht

Niemand afrekenen

"Vrijheid van meningsuiting is niet: overal en altijd zeggen wat je denkt. Wél: eerst denken, dan iets zeggen. Op het werk voel ik me voldoende vrij om mijn mening te geven. Van de medewerkers in mijn procesgroep hoop ik ook dat zij zich vrij voelen om hun mening te geven. Ik zou het vervelend vinden als zij zich niet uit durven spreken over zaken die hen bezighouden. Dat is belangrijk, want zo hoor je ook de dingen die niet zo leuk zijn. Iemand vervolgens 'afrekenen' op zijn of haar mening past niet bij mij."

Cor van Norel (49)
procesmanager hc's/machinisten,
Nijmegen

Onwennig

"Ik ben managementtrainee en werk op verschillende plekken binnen NS. Ik krijg overal direct de

vrijheid om mijn mening te geven. In het begin voelde dat nog wat onwennig. Want ik had nog niet het gevoel dat ik genoeg kennis en ervaring had. Maar mijn mening wordt juist gewaardeerd. En ook naar Wisselwerking, het jongeren-netwerk van NS, wordt geluisterd. Als jonge NS'ers willen we onze visie kunnen geven. Bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten met bedrijfs-onderdelen. Maar we worden ook gevraagd om mee te denken over CAO en werving."

Tienke Dunant (27)
financieel managementtrainee/
bestuurslid Wisselwerking

Bedrijfsgeheim

"Binnen de ondernemingsraad en in het overleg met de directie neem ik, binnen de kaders van zakelijkheid, de vrijheid om te zeggen wat ik denk. Maar als ik bij de directie zit, moet ik wel de belangen van de achterban en de belangen van het bedrijf afwegen. En daarbij het besluit van de OR verwoorden. Dat is dus manoeuvreren soms. Het komt natuurlijk voor dat je als OR met bedrijfsgeheime informatie wordt geconfronteerd. Dat beperkt dan je vrijheid. Bijvoorbeeld als er bezuinigingen aankomen. Dan ga je na zo'n – nog vertrouwelijke – bekendmaking weer verder met je gewone werk, maar moet je mondje op slot."

Gerrit de Jonge (52)
tweede voorzitter Ondernemingsraad NS Reizigers, Utrecht

Praat mee op:
[iNSite/Actueel/](#)
[Publicaties/Koppeling](#)

NS in de media



Lekker boeiend

'NS wil duizend speciaal getrainde conducteurs uitrusten met handboeien en een wapenstok'. Aldus *de Volkskrant* en veel andere media. Diverse journalisten plaatsten kritische kanttekeningen bij het nieuws. Opnieuw *de Volkskrant*: 'Het enige dat nog ontbreekt is een vuurwapen. Voor de rest krijgt de Service- en Veiligheidsdienst van NS steeds meer trekjes van een heus politiekorps. (...) In plaats van de conducteur steeds meer politietaken te geven, zou het beter zijn de Spoorwegpolitie uit te breiden.' Bovendien: 'De roep om harder optreden is begrijpelijk, maar draagt niet bij aan een verbetering van het imago van het openbaar vervoer.' *De Volkskrant* deelt aldus de mening van ROVER, zoals verwoord in *Elsevier*: 'Bewapende controleteams dragen bij aan een grimmige uitstraling'. FNV Spoor is wél positief, aldus bestuurder Roel Berghuis in *de Volkskrant*, op voorwaarde dat veiligheidsmedewerkers 'extreem goed worden getraind'. De invoering van een wapenstok wordt in *Het Parool* door NS zelf afgezwakt, met de term 'toekomstmuziek': 'We willen onze mensen niet uitrusten als een soort Rambo'.

Niet Best

'Machinisten op de intercitylijn Eindhoven – Schiphol zijn in de afgelopen weken drie keer vergeten te stoppen op de nieuwe halteplaats Best', meldt het *ANP*. 'De machinisten rijden station Best al jaren voorbij en dat patroon zit bij sommigen kennelijk diep ingesleten', zo reageert een NS-woordvoerder in het *Limburgs Dagblad*. In het *Eindhovens Dagblad* de geruststelling van NS dat het, sinds de intercity's op 9 april stoppen in Best, op zeshon-

**STAP UIT DE FILE.
STAP OVER IN BEST.**

**Genoeg op de A2 gestresst?
Pak de trein in Best.**

derd stops slechts drie keer is gebeurd dat reizigers werden vergeten. En dat het in Best binnenkort honderd procent prima wordt. 'Managers zullen de treinbestuurders nogmaals wijzen op de verandering', belooft NS in *NRC-Next*.

VAN DER SPOOR
VINDT DAT JE
ALTIJD EVEN
MOET OPLETTEN HOE
EN AAN WIE JE
JE MENING GEEFT.....



Illustratie: Bert Tier



Foto: Shutterstock

Klant-Knip: besteding naar eigen inzicht

In maart werd de zogenoemde Klant-Knip uitgereikt: een briefje van 20 euro in een klein portemonneetje. Het geld kunnen 'buitenmedewerkers' naar eigen inzicht besteden aan service voor de reiziger-in-nood. Zonder toestemming vooraf of bonnetjes achteraf. Hoe wordt die vrijheid ingevuld?

Vooraf met koffie of thee, zo blijkt uit een enquête via de Railpocket. Iets meer dan de helft van de medewerkers, namelijk 51 procent, biedt de reiziger een warm bakje troost aan. Bijvoorbeeld na het missen van de trein (32 procent), als iemand is gestrand op het station (10 procent) of de bagage is gestolen (6 procent). Tot en met half april vulden 719 mensen de kleine enquête in, waaruit verder blijkt dat 87 procent van de klanten (heel) blij is met het warme gebaar. Van de medewerkers vindt 71 procent dat de Klant-Knip bijdraagt aan een betere dienstverlening.

Bonnenboekje

Invullen van de enquête is niet verplicht en niemand hoeft verantwoording af te leggen over hoe het geld is besteed. Je kunt wel via de Railpocket of NS-plein doorgeven hoe je een klant hebt geholpen en zo kans maken op een nieuwe Klant-Knip. Een van de mensen die een tweede briefje van 20 euro kreeg, was hc Joop Bosman uit Arnhem. Hij bracht midden in de nacht met zijn eigen auto een gezin naar huis dat na een vakantie in Taiwan vanaf Schiphol was gestrand in Arnhem. Einddoel: Terborg. Het geld van de Klant-Knip gebruikte

Joop om de benzinetank te vullen. Projectmanager Klant & Calamiteit Martien Beintema is blij met alle enthousiaste reacties, maar ze kent ook mensen die niet staan te springen. Daarvan zegt een groot deel dat ze ook zonder de Klant-Knip koffie of thee geven bij een incident. "En ik hoor soms ook dat medewerkers liever het bonnenboekje weer terug zouden willen." Een van die medewerkers is hc Kees Aantjes. "Nu moet ik een reiziger meenemen naar *C'est du pain* en hem of haar daar een kopje koffie geven. Ik vind het een prima actie hoor, maar het helpen moet ter plekke kunnen gebeuren, dus ook in de trein." Die koffie kan bij kiosken met twee kopjes per keer worden gehaald op de Servicepas. Hiermee mag een specifiek aantal buitenmedewerkers goedkoop koffie en thee halen bij de Kiosk. En als je een groepje reizigers wilt helpen? Martien: "Een collega inschakelen, of toch de normale prijs betalen met je Klant-Knip. Ik hoop dat de vele enthousiaste ervaringen en een positieve eindanalyse van de Klant-Knip, aanleiding zijn voor een vervolg. Want veel medewerkers waarderen de vrijheid om klanten naar eigen inzicht te helpen." 

Karen van Rooij

De Klant-Knip: koffie, bloemen of bijvoorbeeld benzine.

To work or not to work

In de politiek wordt regelmatig gesproken over doorwerken na je 65ste. Sommige NS'ers doen dat al. Maar er zijn ook oud-NS'ers die het werk lang voor die magische verjaardag gedag hebben gezegd. Wat doe je als je keuzevrijheid hebt? Werk je door of kies je voor een andere invulling van je leven? Twee mensen aan het woord.

'Doorwerken, zo lang ik gezond ben'

Reijer van Dijk, conducteur in Utrecht, is met zijn bijna 68 jaar een van de oudste NS'ers. Hij werkt twee dagen per week

met veel plezier op de trein. Reijer: "Ik hoor nog echt ergens bij. Oud-collega's die vroeg met pensioen gingen, missen vaak de contacten. En het fijne van dit werk vind ik dat je het niet mee naar huis neemt." Volgens Reijer was het wel ingewikkeld om te regelen dat hij kon doorwerken na zijn 65-

ste. Reijer: "Er zijn geen regels voor de keuring. Nu ga ik om de twee jaar naar de bedrijfsarts. Die belt daarna even naar het ministerie van Verkeer en Waterstaat en dan is het weer goed." Jonge collega's vinden het leuk dat ze op de standplaats 'nog zo'n oude opa' hebben, vertelt hij. Zo lang Reijer gezond is, blijft hij aan de slag: "En als het niet bij NS zou zijn, dan wel als vrijwilliger. Ik ga niet thuis zitten."

'Ik besloot op m'n 55ste te stoppen'

Nel Slagter, 59, was in haar laatste functie bij NS Implementatiemanager Bestemming Klant. Zij stopte eind 2003 met werken. Nel: "Ik had het tot op de laatste seconde heel erg naar mijn zin



Foto: Jan Slagter

Vormalig Implementatiemanager Nel Slagter: "Het is heerlijk om geen verplichtingen meer te hebben."

bij NS. Maar ik had altijd banen waarin ik niet in deeltijd kon werken, terwijl er nog zoveel dingen waren die ik ook wilde doen. Reizen, fotograferen, lezen, tijd aan mijn moeder besteden. Op mijn 45ste bedacht ik dat ik het anders wilde doen. Toen ben ik gaan rekenen en ik besloot om op mijn 55ste te stoppen. Je moet het je financieel wel kunnen permitteren. Ik voel me zeer bevoorrecht." Nel ervaart nog steeds verbondenheid met NS en ze spreekt regelmatig (oud-)NS'ers: "Gisteren ben ik op pad geweest

met gepensioneerd van de Vakbond voor Hoger Spoorwegpersoneel (VHS), ik ga uit eten met NS'ers en heb vorig jaar een reünie voor informatrices georganiseerd. Het is nog altijd mijn bedrijf, maar het is heerlijk om geen verplichtingen meer te hebben. Ik ben betrokken, maar kijk mee vanaf een afstandje. Als ik iets lees, hoef ik nu niets meer met die informatie te doen. En zo fijn dat de wekker niet meer om 06.10 uur gaat." 

Eleonoor van den Dool



Foto: Jan Lankveld

Hoofdconducteur Reijer van Dijk: "Jonge collega's vinden het leuk dat ze op de standplaats 'nog zo'n oude opa' hebben."



De zogenoemde etalagepagina's verbeelden elk een aspect van NS.

Nieuw ns.nl: meer mogelijk, minder rommelig

De website ns.nl is vernieuwd en ging afgelopen maand 'live'. De site is op vele fronten aantrekkelijker, overzichtelijker en gebruiksvriendelijker. Zo kunnen slechtzienden een webpagina of reisadvies laten voorlezen, dankzij de 'lees voor'-knop. Ook nieuw is Eva, de virtuele assistent, aan wie klanten een vraag kunnen stellen.

De rommelige homepage is vervangen door een rustige homepage met één grote foto. "Dat noemen we een etalagepagina", vertelt Ingrid Thomassen, hoofd internet bij NS Commercie. Er zijn meerdere etalagepagina's die elk een aspect van NS verbeelden. Verder is de reisplanner uitgebreid met reisadvies van deur tot deur, dus ook van andere OV-vormen als bus, tram en metro. Vergelijkbaar met de reisplanner van OV9292. Mensen met een functiebeperking kunnen voortaan ook online assistentieverlening 'boeken'; dat kon voorheen alleen telefonisch.

Virtuele Eva

De vraag en antwoordfunctie is aangepast. Wie een zoekvraag intikt, krijgt een pagina met daarop de zoekresultaten én veelgestelde vragen over dit onderwerp. Hier verschijnt ook Eva in beeld, de virtuele serviceverlener van de website. Als Eva geen antwoord kan geven, heeft de klant nu de mogelijkheid om Klantenservice te mailen. Ingrid: "Meer dan de helft van de klantreacties moet via internet worden afgehandeld."

Bas Berwers

Laat die RegioNS maar schuiven

Zutphen staat niet bekend als de meest 'brave' standplaats. Toeval dat juist hier ruim vijftig medewerkers hun eigen treintraject met succes exploiteren? Manager René Nekkers denkt van niet. "Verzet komt ook voort uit betrokkenheid."



Manager René Nekkers en machinist Harrie Steenbreker: "Bij RegioNS zie je direct terug wat je doet."

Op de standplaats waar in 2000 de strijd van personeel tegen 'het rondje om de kerk' ontbrandde, runnen medewerkers van RegioNS sinds december 2004 hun eigen toko op de lijn Zutphen – Apeldoorn. Ze doen alles samen: schoonmaken, verkoop/controle, commercie en natuurlijk treinen rijden. En met succes: concessieverlener provincie Gelderland roemt de geleverde service, en ook klanten zijn uiterst tevreden. Een leerzame proeftuin dus. Volgens procesmanager René Nekkers ligt de sleutel bij een mentaliteitsverandering. "Informatie bij ontregelingen is bij ons een belangrijk item. Op punctualiteit sturen we een beetje, op trefkans niet. We hebben niet eens op alle treinen een hc. Conducteurs hebben zelf de vrijheid te kiezen op welke trein ze controleren. Er is wél altijd personeel aanspreekbaar voor reizigers."

Andere cultuur

Machinist Harrie Steenbreker kan er over meepraten. "Als ik nu in mijn vrije tijd gebeld wordt over een probleem, dan probeer ik dat op te lossen. Vroeger wilde ik liever niet thuis worden geconfronteerd met mijn werk." Harrie is een nuchter mens. "Maar een kleine cultuurverandering kan je het toch wel noemen. Ik rijd nog steeds een trein van A naar B, maar ik voel me meer verantwoordelijk voor het hele proces. Dit komt voor een groot deel door René als manager, want hij zegt: dat is het doel, en los het maar op. Zulk vertrouwen krijgen, dat is nieuw voor mij." En dat is iets waar NS wat mee zou kunnen, denken ze bij RegioNS.

René: "Wat denk je dat te grote betutteling doet met die 95 procent van medewerkers die prima in staat is zelfstandig te werken? Die kiezen ervoor om alleen nog hun dingetje te doen." Harrie: "Wat je bij ons doet, is heel zichtbaar. Omroepen, kaartcontrole, wassen, je ziet het allemaal direct terug. En tja, die sociale controle werkt natuurlijk ook. Bij NS Reizigers werk je in grotere anonimiteit."

Onzinnig

De klant is voor hem dichterbij gekomen. "Ik vind het soms onzinnig dat ik omroep: 'We staan stil en ik ga navragen wat er aan de hand is'. Maar ik merk dat klanten dat echt waarderen. En ik vind het leuk om door de trein te lopen, boze reizigers weer mild te stemmen. Dat had ik nooit van mezelf gedacht, ik was een veel introverter mens."

René is trots op zijn mensen. "Dit is

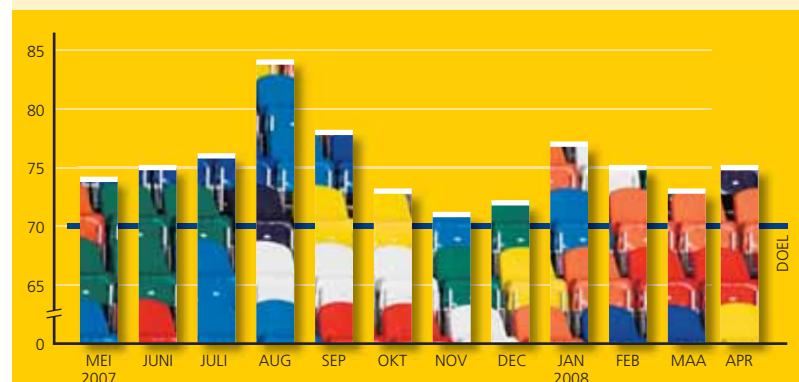
de mooiste job die je bij dit bedrijf kunt verzinnen. En die vrijheid is iets wat je kunt pakken. Onze OR heeft in 2003 de nek uitgestoken. Als je wacht tot iemand je fiat geeft, kan je soms lang wachten. Lef tonen, anders verandert er nooit iets."

RegioNS wil verder, en heeft plannen voor een driehoek Zutphen – Apeldoorn – Deventer. René: "Helaas liep NS er niet echt warm voor en bleek het op korte termijn ook niet maakbaar te zijn. Dat was een domper voor de gehele standplaats Zutphen. We zijn nu in gesprek over samenwerking met Syntus." René zou NS toch nog één ding willen meegeven: "Laat de enthousiaste mensen in de regio zelf die concessies regelen. Loslaten is moeilijk, maar dat stuk vrijheid geven kan NS zo veel opleveren."

Marja Eestermans

Meten is weten

Klantoordeel zitplaatskans



Percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft.

Vacatures

De volledige teksten staan op iNSite/Personneelszaken/Vacatures, en klik tot slot op het loepje. Sollicitaties moeten binnen twee weken in het bezit zijn van het onderdeel dat in de vacatures wordt genoemd. Binnen het NS-concern zijn verscheidene CAO's van toepassing, waardoor verschillen in arbeidsvoorwaarden mogelijk zijn.

VERVOER

Dienstindeler • Sg: 57 ntw •

Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

Medewerker Reisinformatie • Sg: 57 ntw • Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

ADMINISTRATIE EN ONDERSTEUNING

Secretaresse • 24/32 uur (24 uur/week • Sg: 57 • Stpl: Ut • Inl: mw. E. Sijberden, 088 67 11 817

HRM-Consulent Zwolle • 24uur/week • Sg: 6 (58) • Stpl: Zl • Inl: mw. L. Apostolovic, 030 235 39 09

Productcontroller • Sg: 58 ntw

• Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

LEIDING EN STAF

Assistent Productiemanager • Rectificatie • Sg: 59/60 • Stpl: Gv • Inl: mw. E. Hoogeweij, 070 34 498 11

Boordmanager Benelux • Sg: 59/60 ntw • Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

Stafmedewerker ondersteuning • Sg: 60 • Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

Medewerker Risk Management • Sg: 60 • Stpl: Asd • Inl: M. van

Bentum, 06 268 79 908

Stafmedewerker Contractmanagement • 2 vacatures • Sg: 61 ntw • Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

Senior Productcontroller • Sg: 59 ntw • Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

Stafmedewerker Analyse • Sg: 61 ntw • Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

Hoofd Logistiek • Sg: 61/62 ntw • Stpl: Asd • Inl: vacatures@nshispeed.nl

Materieelmanager • 2 vacatures • Sg: 61/62 ntw • Stpl: Asd • Inl:

vacatures@nshispeed.nl

PRORAIL

Field Services Engineer BSN • Sg: 3 (55) • Stpl: Ut • Inl: J. van de Langkruis, 030 287 43 10

Teamleider Projectmanagement • Sg: 10 (62) • Stpl: Ut • Inl: T. Verhoeff, 030 235 60 79

VACATURES BUITEN SOCIALE EENHEID

Servex • Business Controller (formule Döner, NYP, Yam Yam) • Sg: min. 2.693,97/max. 3.447,14 • Stpl: Amf • Inl: Mischa

Wie heeft de baan met de meeste vrijheid bij NS? Een 'zwerfver met een stropdas', een buitenmens en een spoorman met een warm kloppend hart voor de klant vertellen. Maar ook buiten NS ervaren mensen vrijheid binnen hun vaste baan, zoals schaapherder Marion Derks.

'Gaan en staan waar ik wil'

Gaan en staan waar hij wil, en dat de hele dag lekker buiten op het perron. Er is bijna niets dat **Herman van Hulzen** (45), procesleider perron (plp) in Leiden, zo'n gevoel van vrijheid geeft als zijn baan.

"Er schijnt een heel waterig zonnetje, maar ik sta er wel in", voert buitenmens Herman als bewijs aan. Begrijp hem goed: plp's hebben genoeg te doen. "Maar het fijne is dat je voor een groot deel je eigen tijd indeelt. Als je maar toeziet op de treinen die binnenkomen en vertrekken. Is de treinenloop goed, dan heb je het rustig. Is er een calamiteit, dan kom je handen tekort."

En ook dan geniet Herman. Al is het niet zijn primaire taak, hij is het servicegevoel dat hij in zijn eerste baan van perronopzichter ontwikkelde, beslist niet kwijt. "Als het kan, help ik graag mensen."

Een ander 'vrij' aspect van zijn NS-baan is het aantal



Schaapherder Marion Derks: "Ik denk dat er heel wat mensen met mij zouden willen ruilen."

Vrije vogels van

verlofdagen. "Ik neem graag regelmatig een paar dagen vrij. Het Keuzeplan maakt dat nog beter mogelijk. Als ik tijdens feestdagen werk, bouw ik weer dagen op." Herman benadrukt: "Die vrijheid – om veel vroege diensten te draaien – krijg ik dankzij mijn collega's, die de avonddiensten pakken. Bij mijn planner kan ik ook altijd terecht."

'Van niemand last'

Machinist **Peter Vlasman** (31), zag de oproep voor dit artikel op iNSite onder de kop 'Vrije Vogels'. "Ik dacht meteen: 'Hee, dat slaat op mij'."

Peter werkte eerst in Den Haag, maar de liefde bracht hem in Eindhoven. "Vrienden en familie noemen mij wel eens een zwerfver met stropdas. En zo ervaar ik mijn werk eigenlijk ook. Ik kom in het halve land, rijd van hot naar her, en als ik m'n werk goed doe, heb ik eigenlijk van niemand last."

Een ander heerlijk aspect: "Geen baas meekijkend over m'n schouder, ik heb niet continu dezelfde mensen om me heen. Ik drink dan hier weer eens een bak koffie, eet dan daar weer eens een broodje en kom

op veel plekken wel bekenden tegen. Machinist zijn voelt voor mij ook niet echt als werk. Meer als een aangename bezigheid waar ik voor betaald krijg." Natuurlijk, als 's ochtends om 4 uur de wekker gaat, of als hij met kerst moet werken, voelt dat wel eens minder. "Maar er staat veel tegenover, zoals op tijd weer thuis zijn. Dit draagt ook bij aan mijn vrijheidsgevoel. Ik heb extra vrije tijd en kan op rustige tijdstippen boodschappen doen."

Vakinhoudelijk gelden er flink wat regels. "Maar je hebt wel de beslissingsbevoegdheid om die zelf te toetsen en te interpreteren, mits je de veiligheid in acht neemt. Dat geeft toch een zeker gevoel van vrijheid."

'Niet gebonden aan één ruimte'

Ook buiten NS ervaren mensen vrijheid binnen hun vaste baan. Schaapherder **Marion Derks** (42) loopt sinds 2003 met haar kudde over de Ermelose heide op de Veluwe. Ondanks bijkomende zaken als een begrazingsplan en een logboek voelt zij zich helemaal vrij.



Foto: Peter Hilz

Herman van Hulzen: "Ik deel voor een groot deel mijn eigen tijd in."

Servex zoekt versterking

Kalcik, 088 67 11 291

Servex • Controller • Sg: min. 2.936,44, max 3.755,91 • Stpl: Amf • Inl: Raymond Umans, 088 67 11 235

Servex • Business Controller (Formule AH to Go) • Sg: min. 2.936,44, max. 3.755,91 • Stpl: Amf • Inl: Karin van der Linde, 088 67 11 272

Meer vacatures op:
iNSite/Personeelszaken/
Vacatures



NS-dochter Servex heeft drie controllervacatures. Dick Snel, financieel directeur van Servex, vindt zijn bedrijf echt het allerleukste binnen NS. Dus waar blijven die nieuwe collega's? Zijn er NS'ers, met minimaal twee jaar relevante werkervaring, die de overstap willen maken?

Dick: "Servex is ondernemend. En ik vind het leuk dat de producten tastbaar zijn. Er werken veel jonge mensen, dat geeft energie." Dick zoekt een controller – academisch niveau – voor de centrale plan-

ning en controlafdeling en twee formulecontrollers met HBO-achtergrond. Dick: "Een voor de AH to go-formule en eentje voor New York Pizza, Döner Company en Yam Yam To Go."



Foto: Jurjen Drenth

Controllers gezocht.

In lekentaal: een controller stelt de cijfers op van zijn formule, analyseert ze, legt vast wat er niet goed gaat en zoekt uit wat in het operationele proces misgaat. Dick: "Ze zijn vaak bij de verkooppunten en

werken ook een paar maal per jaar in de formule mee. Ik zoek geen ja-knikkers, ze moeten weerwoord durven geven. En meedenken over de toekomst, over nieuwe verkooppunten en het continu vernieuwen en verbeteren van onze formules." Martijn Blenkers, controller voor ondermeer Swirl's en Shakie's, verwelkomt graag nieuwe collega's: "Er is hier een informele sfeer, je kunt bij iedereen terecht. Mij bevalt het prima." ⬅



Foto: Ruud Ploeg



Foto: Archief Guus van de Wetering

Guus van de Wetering: "Ik vind mezelf een bofkont."

beroep

Van half april tot en met januari loopt Marion buiten met haar kudde. Alleen in de lammertijd blijven de schapen in de schaapskooi. Zodra het kleinste lammetje drie weken is, kan de hele kudde weer op pad. Met alle jonge aanwinsten erbij telt de kudde nu 585 dieren. "Ik geniet heel erg van de natuur en van het samenspel tussen mijn drie honden en de schapen. Vroeger wilde ik dierenarts worden, maar als herder kan ik mijn eigen werktijden bepalen en zit ik niet vast in één ruimte. Dat geeft zoveel vrijheid."

Marion vertrekt elke dag tussen negen en tien uur 's ochtends en komt tussen drie en vier uur 's middags weer terug bij de schaapskooi. Het is haar taak om het natuurgebied van de Ermelose heide open te houden en de schapen daar te laten grazen waar jonge boompjes en gras tussen de heide staan. "De gemeente Ermelo stelt elke vijf jaar een begrazingsplan op. Daar moet ik me aan houden, maar ik bepaal zelf wanneer en hoe vaak ik de schapen ergens laat grazen. Die schapen hebben een eigen willetje en willen graag doorlopen, dus ik zorg er met de honden voor dat ze een tijd op een bepaalde plek blijven en dat er niet eentje afdwaalt."

Voor de gemeente houdt Marion in een logboek bij waar ze met de kudde is geweest. Ook aan het bestuur

van de Stichting Schapedrift waarbij ze in dienst is, moet ze verantwoording afleggen. "Logisch. Samen bepalen we bijvoorbeeld of er dieren verkocht moeten worden. Maar degene die verstand heeft van de dieren, dat ben ik."

Mensen denken wel eens dat ze onder een boom een boekje zit te lezen of een trui breit, maar Marion heeft het druk genoeg. "Ik ben constant met de schapen bezig. En als ze eens allemaal rustig eten, kijk ik liever wat om me heen. Ik hoef geen afleiding." Marion zou met niemand willen ruilen. "Nee hoor, ik denk eerder dat er heel wat mensen met mij zouden willen ruilen. Vooral als de zon schijnt."

'Mooier kan je het niet hebben'

Guus van de Wetering (55) weet het zeker. "De mooiste baan van NS? Die heb ik." De project-leider van Corporate Communication mag naar eigen inzicht opereren. Zijn doel: samen met collega's 'binnen' en 'buiten' NS positief in het nieuws brengen.

Deze PR-functie is Guus, ooit begonnen als monteur in de werkplaats te Zwolle, op het lijf geschreven. Hij pakt de vrijheid om ideeën te lanceren of uit te voeren. Inmiddels heeft hij een groot netwerk binnen én bui-

ten NS en stuurt regelmatig foto's van NS-activiteiten naar *Spits* of *De Telegraaf*, die deze vaak ook publiceren. "Het thuisfront en mijn baas hebben mij het vertrouwen gegeven en staan achter wat ik doe. Mooier kan je het niet hebben."

Speciale acties bij Lowlands, een TukTuk-grap in Hengelo, Joling en Gordon over de vloer? Allemaal 'Guus-producties'. "Ik ben er trots op dat ik de Fabeltjeskrant-musical naar de trein heb gehaald. Honderden NS'ers hebben met korting van de musical kunnen genieten. We moeten vanuit onze klanten denken. Als er op Valentijnsdag mensen uren in een kapotte trein zitten, zorg ik samen met de collega-hc's op die trein dat we de volgende dag een mooie brief uitdelen met een gratis dagkaart erbij. Zo kunnen reizigers alsnog iets leuks met hun Valentijntje doen. Probeer je in te leven in wat onze klant overkomt. Ga een uur in het station zitten, of ga eens met een hc mee. Dan begrijp je ons bedrijf pas echt."

Guus vindt zichzelf een bofkont. "Ik hoor vaak: 'wanneer ga je met de VUT? Dan wil ik jouw baan.' Maar vergeet niet: ik ben 50 à 60 uur per week met NS bezig. Als ik veertig jaar bij de zaak ben, over zes jaar, dan steek ik mijn hand op. Want mijn gezondheid gaat boven alles." ⬅

**Marja Eestermans
Karen van Rooij**

Kijk voor meer informatie over de schaapskudde en het bezoekerscentrum op www.schapedrift.nl.

LSR



Zon en water in Istrië

Het Kroatische Istrië is een schiereiland dat bij uitstek is geschikt voor toerisme, amusement en sport. Het is een heerlijke plek om te ontspannen met water en zon. Op groene heuvels liggen pittoreske middeleeuwse stadjes als Beram met fresco's uit 1474, die behoren tot de mooiste van geheel Istrië.

Porec ligt centraal aan de westkust en is een stad met veel cultuur. Clubhotel Luna*** bevindt zich ongeveer 1,5 kilometer vanaf de binnenstad. De verzorging is veelzijdig: ontbijt, lunch en dinerbuffet en een middernachtsnack. Alcoholhoudende dranken van 10.00 tot 24.00 uur. Alle kamers hebben bad/toilet, airco en SAT-TV. In het seizoen is er dansmuziek en amusement op het grote Lunaterras, een miniclub met animatie voor kinderen vanaf 4 jaar en een animatieprogramma voor volwassenen. Neem voor actuele prijzen contact op met ons kantoor. Meer weten? Bel 030-232 9266 of kijk op www.LSR-reizen.nl of op iNSite.

Kijk ook op:
iNSite/Actueel/
Ontspanning/LSR



Fit bij NS



Railsport Nederland

- 15/5 Zeilregatta – 5 avonden
- 18/5 Dierentuindag – familie-dag
- 18/5 Vrijwilligersdag
- 25/5 Forelvisseren – familiedag
- 1/6 Scuba Discover – clinic
- 8/6 Klimmen en abseilen – clinic

Forelvisseren Het vissen in forelenvijvers wordt in Nederland, net als in andere Europese landen, steeds populairder. Dit is het perfecte evenement voor iedereen die kennis wil maken met deze sport. Forelenvijver 't Mun in Appeltern beschikt over vijf vijvers, waar je op regenboogforel, zalmforel en steur kunt vissen. Alle gevangen vis mag je mee naar huis nemen. Deelnamekosten: 5,50 euro p.p. Datum: 25 mei 2008. Locatie: Appeltern.

Scuba Discover Maak een duik in open water en ontdek eens wat er onder water zoal te beleven valt. Ook wanneer je nog nooit hebt gedoken, kun je deelnemen aan dit evenement. Tijdens de Scuba Discover word je intensief begeleid door professionele instructeurs. Je

krijgt eerst een uitgebreide briefing. Vervolgens ga je samen met je instructeur genieten van de onderwaterwereld. Deelname kan vanaf 15 jaar. Deelnemers betalen een eigen bijdrage van 10 euro. Datum: 1 juni 2008. Locatie: Maarsseveense Plassen.

Beachvolleybal Dit evenement vindt plaats in Zandvoort, op loopafstand van het NS-station. Vorm samen met je collega's (of gezinsleden) een team en ga de strijd aan met andere teams. Dit recreatieve beachvolleybaltoernooi is zowel voor dames-, heren-, als gemengde teams. Verzin een leuke naam voor je team en meld je aan. Per team zijn twee introducés toegestaan, zij betalen een introductieprijs van 5 euro p.p. Datum: 26 juni 2008. Locatie: Zandvoort aan Zee.

Info en aanmelden Extern: www.railsport.nl, mailen kan naar info@railsport.nl, of bel 030 231 36 91.

Kijk ook op: iNSite/
Actueel/Ontspanning



Foto: Railsport

Scuba Discover.



Foto: Shutterstock

Kies je eigen richting.

Het Keuzeplan: nieuwe ronde, nieuwe kansen

Met het Keuzeplan geeft NS haar medewerkers invloed op een deel van de arbeidsvoorwaarden. Van 15 tot en met 26 mei is er weer een nieuwe ronde. Meest gebruikte optie: een fiets of vakbondscontributie vergoed krijgen en vrije tijd verkopen.

NS'ers weten de levensloopregeling minder goed te vinden. Deze regeling biedt ruimte voor een langdurig verlof op lange termijn. Als je bij LevensloopPlus spaart, krijgt

je een inlegbonus en extra rendement.

Een andere reden om na 15 mei toch even in te loggen, is de mogelijkheid om extra verlofdagen te kopen. Heb je vrije dagen over en kan je wel wat cash gebruiken? WTV-dagen en vrije uren verkopen – onder bepaalde voorwaarden – kan ook.

Kijk ook op: iNSite/
Personeelszaken voor
medewerkers



Werk aan het spoor



Van 5 t/m 18 mei

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 5 t/m 8 mei | 14 op 15 mei en 15 op 16 mei |
| • Nieuweschans – Leer <i>Arriva</i> | • Nijmegen – Venlo <i>Veolia</i> |
| 9 op 10 mei | 17 op 18 mei |
| • Wormerveer – Heerhugowaard | • Den Haag C – Rotterdam C |
| 10 op 11 mei | 17 en 18 mei |
| • Zwolle – Leeuwarden | • Maastricht – Heerlen <i>Veolia</i> |
| 10 en 11 mei | • Rotterdam C/Den Haag C – Utrecht C |
| • Alkmaar – Amsterdam C | • Haarlem – Leiden C |
| 10 t/m 12 mei | 18 mei |
| • Rotterdam C – Gouda | • Delfzijl – Groningen <i>Arriva</i> |
| 12 mei | |
| • Rotterdam C – Gouda | |

Meer weten? Kijk op teletekstpagina 754 of www.ns.nl.

Uitreiking Van Stappen Spoorprijs

De Jan van Stappen Spoorprijs, ook wel de 'Oscar' van het spoor genoemd, is op 24 april uitgereikt. Het project 'Dienstregeling en punctualiteit' ging er met de prijs vandoor.

De Jan van Stappen Spoorprijs is een prijs voor medewerkers van NS en ProRail die een bijzondere prestatie leveren of hebben geleverd om de dienstverlening aan de reiziger te verbeteren. Wie doet dat stapje extra om de klant zo goed mogelijk van dienst te

zijn? NS president-directeur Aad Veenman en Anita Arts, lid van de Raad van Bestuur van ProRail complimenteerden alle genomineerden met hun inzet en noemden de klant 'de echte winnaar'. NS en ProRail nemen de financiering van de Van Stappen Spoorprijs op zich vanaf 2009.

Meer over de nominaties is na te lezen op: iNSite/
Meer nieuwsberichten/
Meer NS-nieuws/25 april



Trein-simulator

NS laat in Amersfoort een treinsimulatorcentrum bouwen. In september wordt het opgeleverd.

Vanaf 2009 gebruikt NS Opleidingen de simulatoren in de Basis Leerweg Machinist en bij de herinstructie van machinisten. Op dit moment staat een van de simulatoren in HGB IV in Utrecht. Vanaf 15 mei is daar een kijkje te nemen; aanmelden bij Anneke Bisschop, 06 55 84 62 21.

Koppelaartjes

Met uitzondering van reis- en vakantie-aanbiedingen zijn Koppelaartjes gratis. Voor vakantie-Koppelaartjes wordt 15 euro per stuk in rekening gebracht. Daarvoor moet een kopie van een bankoverschrijving zijn bijgevoegd. Het rekeningnummer is 61.60.33.214 t.n.v. NS Corporate Communication in Utrecht o.v.v. Koppelaartje vakantie. Stuur uw tekst van maximaal 20 woorden, liefst getypt, naar de redactie met naam, adres, personeel- of pensioennummer. Maximaal één Koppelaartje per opgave.

Geen bedrijfsreclame en geen commerciële doeleinden.

TE KOOP

Naaimachine Pfaff Duomatic + koffer. Service + borduursteken.

Voorbeelden + gebruiksaanw.; € 200; 023 536 31 18

Printer HP Deskjet 825C/845C; € 15; 030 251 65 67

Vouwwagen Jamet Montana met disselbak, grote voortent met bolon tapijt. Luifel en keuken 3-pits gasstel i.z.g.st. Bouwjr. 2000; € 1850; 06 479 849 32

Chalet/stacaravan luxe op 5-sterrencamping Ter Spegelt in Eersel (N-Br.). Evt. ook te huur; 013 545 43 77 / 06 135 757 34

GEZOCHT

'Inzicht in zien' boek: wegwijs in de oogheelkunde van Prof.Dr. G.H.M. van Lith, ISBN 9789075669039 of 9075669038; 06 478 303 02

Zangeres voor NS Houseband. Liefst omgeving Utrecht; nshouseband@planet.nl of 06 164 711 13

Drummer voor NS Houseband. Liefst omgeving Utrecht; nshouseband@planet.nl of 06 164 711 13

HUIZEN

Rijsbergen vrijst. ruime gerenoveerde woning uit 1930 op 780 m2 grond. Gommerstraat 57 of www.funda.nl; 076 596 40 72

Amsterdam-Osdorp Te huur nieuw appartement 75m² incl. parkeerplaats excl. Servicekosten; huur ca € 800; 06 190 138 42

VAKANTIE

Zuid-Frankrijk stacar, 4/6 p, camping met verw.zwembad, tennis, 5 km van zee, rechstr. met de trein bereikbaar, rolstoelvoorz, fietsen te huur, huur va € 150 p/w Ned. beheer J. Cobben; 043 604 11 18

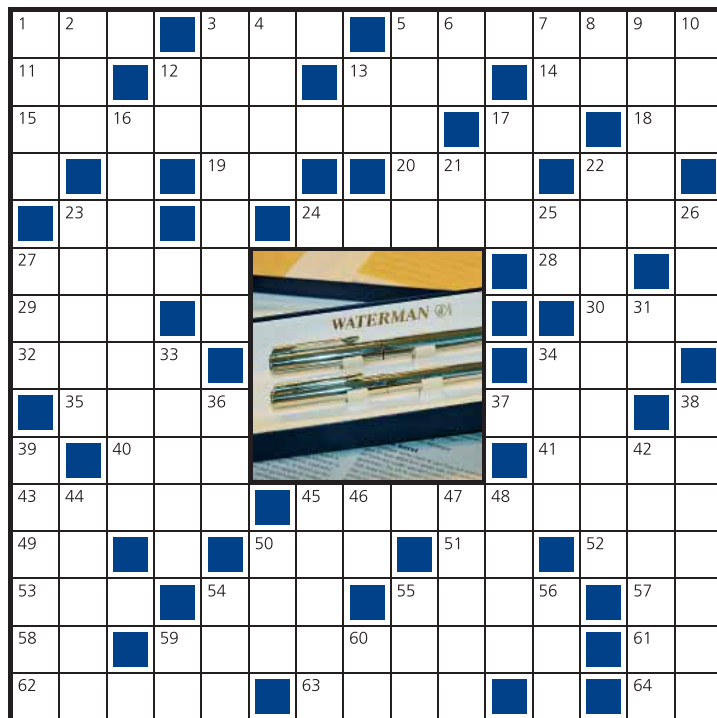
Noorwegen; voormalig HC heeft schitterend gelegen camping tussen Trollstigen en Geiranger. Tevens hutten verhuur. Info: www.solvang-camping.com of 06 168 857 57

DANKBETUIGING

Hierbij willen wij iedereen bedanken voor de overweldigende belangstelling tijdens de begrafenis van **Ger Boelens**. Het geeft nog steeds veel troost, maar het gemis blijft. Janneke Boelens en familie.

Ook Koppelaartjes op: [iNSite/Actueel/Koppelaartjes](#). Tevens toegankelijk via [NS-Plein](#).

Puzzel mee en win



39 21 57 10 3 47 26 36 50 16 29 24

De oplossing van de aprilpuzzel was 'vervoerplan'. Oud-NS'er A.M. Boin uit Zoetermeer valt deze keer in de prijzen.

Besteed je tweede pinksterdag lekker aan puzzelen en ding mee naar de luxe NS-pennenset van Waterman. Stuur de oplossing van de meipuzzel vóór vrijdag 23 mei naar NS, Redactie Koppeling, Hoofdgebouw IV, 5k28, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht, onder vermelding van 'puzzel mei'. Mailadres: koppeling@ns.nl. Vermeld je functie, adres en personeel- of pensioennummer.

Horizontaal 1 Kleine vrucht 3 Moedermelk 5 Jaargetijde 11 Ultraviolet 12 Bedrog 13 Hoeveelheid 14 Bijbelse figuur 15 Traject met eigen nieuwsvoorziening 17 Lengtemaat 18 Kilowatt 19 Scheepszijde 20 Spoedig 22 Persoonlijk vnv. 23 Persoonlijk vnv. 24 EU-land met relatief kortste spoorwegnet 27 Ter wereld bren-gen 28 Per dag 29 Indien 30 Uitgebreid technische school 32 Steenmassa 34 Oude naam van NS Reizigers 35 Vleesgerecht 37 Arbeidsovereenkomst (afk.) 40 Aanwijzend vnv. 41 Afscheidsgroet 43 Klepper 45 Daarheen gaat de Notice Expeditie 49 Landbouwwerktuig 50 Waterdoorlatend 51 Gedeputeerde Staten (afk.) 52 Militair Geneeskundige Dienst 53 Baal 54 Regionale Omroep Zuid 55 Losse naad 57 Drietenige luiard 58 En volgende (afk.) 59 Rondreisticket door Europa 61 Onbekende 62 Serie 63 Schoolvak 64 Gouverneur-generaal (afk.).

Verticaal 1 Schietwapen 2 Eerste vrouw 3 In deze provincie reed 31 dagen geen trein 4 Oprit 5 Huidige be-zorger van Koppeling 6 Oude lengtemaat 7 Zoekt kennismaking met 8 Onder andere 9 Soort hout 10 Wind-richting 12 Niet parkeren 13 Waterstand 16 Aankomende president-directeur van NS 17 Wagen 21 Noot 22 Hier rijdt de HSL 15 kilometer per uur 23 Paardengang 25 Grammofoonplaat 26 Verlaagde toon 27 Erg 31 Televisie 33 Mannelijk dier 34 Zak 36 Biersoort 38 Bevrijding 39 Metaalbewerker 42 Entree 44 Vetplant 45 Dik 46 Geloof 47 Vlak 48 NS ReisInformanten 50 Bestemming 54 Rijksnormaalschool 55 Brandgang 56 Nederlandse gulden 59 Persoonlijk vnv. 60 Dwarsmast.

Overlijdensberichten

Met medewerking van SPF-Beheer en NS Personeel-administratie verstrekken wij een maandelijks overzicht van overleden oud-collega's met NS als hun laatste dienstverband. Overigens uitsluitend als de nabestaanden hebben laten weten prijs te stellen op vermelding in Koppeling.

Dhr. **T. Kroon** (56), machinist te Winterswijk, 04/04/08 • Dhr. **J. Philipse** (85), machinist te Roosendaal, 01/04/08 • Dhr. **P. Koster** (81), machinist te Amsterdam, 06/04/08 • Dhr. **P.A.J. Purnot** (83), groepschef te Maastricht, 01/04/2008 • Dhr. **C.G.H.M. van**

den Ouweland (73), machinist te Amersfoort, 27/03/08 • Dhr. **D.J. Kampinga** (75), groepschef te Ommen, 02/04/08 • Dhr. **A. Spits** (83), groepschef te Haarlem, 01/04/08 • Mw. **J. Abed-Visser** (64) loketstte te Den Haag, 02/04/08 • Dhr. **M.I.J. Konijnenberg** (86) 1e seinhuiswachter te Nijmegen, 21/03/08 • Dhr. **H. Verhoeven** (83), kwaliteitscontroleur te Tilburg, 23/03/2008 • Dhr. **P.H.J. Bianchi** (63), machinist te Roosendaal, 19/03/08 • Dhr. **J. Beens** (78), kraandrijver te Haarlem, 07/03/08 • Dhr. **P. de Beurs** (85), 19/03/08 • Dhr. **P.J. Happé** (76) assistent accountant te Utrecht, 15/03/08 • Dhr. **W. Hofman** (80),

medewerker te Utrecht, 03/03/08 • Dhr. **J.G.F. Coolegem** (82), groepschef te Alkmaar, 19/03/2008 • Dhr. **J. de Pundert** (77), seinhuiswachter te 's-Hertogenbosch, 29/03/08 • Dhr. **K. Brouwer** (81), stafmedewerker te Utrecht, 27/03/08 • Dhr. **W. Dijkstra** (85), spoorlijn onderhoud te Almelo, 23/03/08 • Dhr. **C. Lohman** (88), veiligheid en seinwezen te Utrecht, 13/03/08 • Dhr. **H.H.P.L. van Leeuwen** (77), medewerker SAS te Roosendaal, 26/03/08

NS verrast Vierdaagselopers

Heb jij je ingeschreven voor de Nijmeegse Vierdaagse en vind je het leuk om NS te promoten tijdens het lopen?

Geef dan uiterlijk 31 mei je naam, adres en vooral ook je kledingmaat via e-mail door aan marleen.daniels@ns.nl. Op maandag 14 juli kun je dan – op vertoon van je startbewijs (!) én een legitimatiebewijs – bij het clubhuis van de SSOVN (De Draaischijf) in Nijmegen een pakketje afhalen met daarin



Jij ook zo'n NS-pakket?

een speciaal lichtgewicht loopshirt, een cap en wat 'weggeefdingetjes'.



Foto: Felix Kalkman

Naam Mladen Gajic (42)
Functie Hoofdconductor
Passie Mensen

Mladens hart huilt niet meer

Zijn geboorteland bestaat niet meer, maar hc Mladen Gajic vond in Nederland een nieuw vaderland.

Toen in 1991 de oorlog uitbrak in Joegoslavië, verloor machinist Mladen Gajic niet alleen zijn baan, maar ook zijn land. Nu voelt hij zich Nederlander. “Door het lot vond ik mijn nieuwe volk, mijn nieuwe land.” Hij begon bij NS als treinsurveillant, maar klimt straks weer op de bok.

Als iemand weet hoe kwetsbaar vrijheid is, is het Mladen wel. De oorlog verpulverde de pijlers van zijn bestaan. Mladen was machinist in Kroatië, net als zijn vader. Tot de oorlog de treinenloop stillegde. En al gaat de geschiedenis van zijn Servische familie in Kroatië vierhonderd jaar terug, Mladen werd een buitenstaander op zijn eigen geboortegrond.

‘Onmogelijk’

De vluchtelingenorganisatie van de Verenigde Naties hielp hem zijn gezin met twee jonge dochters in veiligheid te brengen in Nederland. Bij het Arbeidsbureau moesten ze lachen toen hij vertelde dat hij als machinist wilde werken. “Ze zeiden: ‘Je moet heel goed de taal kunnen beheersen en opleidingen doen.’ Ik vroeg of het ónmogelijk was. ‘Nee dat niet. Maar het is heel moeilijk.’” Mladen bleef volharden. Jarenlang volgde hij Nederlands, overdag en ‘s avonds. Inmiddels woont hij in

Zaandam. Toen het Arbeidsbureau weer vroeg welk werk hij wilde doen, zei Mladen: ‘Vuilnisophaler. Op het station. Ik raap propjes van het perron. Dan huult mijn hart omdat ik niet in de trein rijd, maar ik kan naar treinen kijken.’ Zijn volharding loonde: hij kon beginnen als treinsurveillant. Er ging een wereld voor hem open. “Daar heb ik de taal pas echt geleerd”, vindt Mladen. “En het werk is prachtig. In het contact met mensen kan je ze helpen, leren begrijpen. Ik maak grapjes, ik breng rust. Als je met gevoel en geduld naar mensen toe komt, gebeurt er zoiets moois.”

Goed doen

De oorlog veranderde hem. “Ik ben zoveel meer gaan begrijpen over mensen. Mijn levensfilosofie sluit aan bij een Nederlands spreekwoord: wie goed doet, goed ontmoet. En dat heb ik ervaren. Bij mijn ontvangst in

Nederland, bij NS. En nu geef ik dat terug aan de klanten.” Acht jaar werkt hij bij NS, inmiddels is hij hc. Hij meldde zich niet één keer ziek en te laat kwam hij ook nooit. “Ik wilde iets terugdoen, compenseren dat ik de taal nog niet zo goed beheerste.”

Liever een combifunctie

Na de zomervakantie begint zijn opleiding tot machinist. De man die in Kroatië acht materieelsoorten leerde rijden, begint hier als leerling. “Ik ben dankbaar dat het kan. Maar weet je wat? Ik wil in een combifunctie als hc blijven werken. Of ooit werkplekbegeleider worden. Ik wil dat contact met anderen koesteren.” Mladen voelt zich vrij. “In dit land ligt onze toekomst. Maar ik weet wat onvrijheid is, en wat het met mensen doet. Daarom maak ik mij een beetje zorgen.” In de groeiende onverdraagzaamheid in Nederland herkent hij iets van de sfeer die de strijd in Joegoslavië deed ontvlammen. “Ik zou, vanuit dingen die ik heb meegeemaakt, willen zeggen: geef integratie tijd, geef mensen ruimte. Laat anderen ook hun trots.” ➔

Marja Eestermans

Sluitsein

Dat horen ze niet vaak, in de Utrechtse Nicolaïkerk: ‘Hoog op de gele wagen’. Maar wel vorige week, toen Dick van Dijk, Nol Groot en nog vijf andere organisten uit de spoorwereld er het orgel bespeelden, waarbij die gele wagen natuurlijk naar NS verwees. De mannen en hun gehoor genoten, meldt Dick, en hopen op speedige herhaling.

Naar de Efteling? Met de monorail! Terrasje pakken? Per rollend

tapijt! In Tilburg zou het zomaar kunnen. Studenten doen er voor advies- en ingenieursbureau Movares onderzoek naar futuristische vervoersmiddelen. Bijvoorbeeld om bij de Efteling te komen. Bij het sprookjespark zelf bepleiten ze een *vliegend* tapijt.

Een onbeheerde tas in een drukke coupé, in de trein van Utrecht naar Den Haag. De dienstdoende hc loste de situatie

daadkrachtig op. In de tas vond hij persoonsgegevens en een mobieltje. Meteen bellen dus. Collega Bas van Koningslow sloeg het voorval gade en beschrijft het telefoonsprek met veel plezier. “Er ai spieking toe mister Wallie? Ai em ze konduktor on ze treen. Ai found ze begg! What? Joe wil kom immiedutlie?” En jawel, daar kwam ‘mister Wallie’ de coupé al ingehold. ‘De snelste terugbezorging ooit, vermoed ik’, schrijft Bas ons.

Kijk nou...

Mail je ‘spoorse’ tafereeltjes naar koppeling@ns.nl en vermeld voor- en achternaam, adres, functie en standplaats. Beloning: een boekenbon van 10 euro. Deze keer voor hc Willem Kruit uit Vlissingen. Hij zag in IJmuiden deze NS-boot. Onze nieuwste vorm van voor- en natransport?

