

Lang EN Breed

6

Jaargang 12, september 2005

In dit nummer:



*Samen meten in
Eijsden 2*



*Limburg pakt uit:
Open Huis 4*



*Publieksgericht in
Viascoop 7*



Personeelsblad van Rijkswaterstaat Limburg

COLOFON

Kopij naar:
Lilian Charpentier
Postbus 25,
6200 MA Maastricht
l.m.charpentier@dlb.rws.
minvenw.nl

Kijk voor deadlines en nieuwtjes
Op Intranet Leestafel -> Lang
en Breed

Hoofdredactie:
Lilian Charpentier, I&E

Redactie:
Xavier Rekko, WSI
Ruud Heuts, BHR
Mirjam van Roode, ANI

Correspondent:
Philippe Beenen, BBV
Mark van Diemen, WNM
Rian Langendonck, BHID
Karin Leijsten, BHID
Frans van Neer, Maaswerken
Charlotte Rutten, IVV/OR
Angelie Wiltshut, BHID

Teksten P 3, 5, 6 en 7
Lilian Rippe, Eys

Vormgeving en druk:
SchrijenLippertzHuntjens

Verspreiding
Océ Facility Services

Foto voorpagina:
De Maas, een belangrijke
Europese verkeersader

*Aan de inhoud van dit blad
kunnen geen rechten worden
ontleend.*
September 2005

Meetstation Eijsden van RIZA én RWS Limburg

RIZA en RWS Limburg gaan intensiever samenwerken op Meetstation Eijsden. HID'en André van Bennekom (RIZA) en Folkert Post (RWS Limburg) tekenden op 1 september 2005 hiervoor een samenwerkingsovereenkomst.

In de overeenkomst is geregeld dat RIZA de boot en de meetapparatuur beheert. RWS Limburg neemt het personeelsbeheer, automatisering en facilitair management voor haar rekening. Dat betekent onder andere dat het zittend personeel vanaf 1 september 2005 in dienst is bij RWS Limburg. Frans Reijnen, interim-hoofd van het meetstation: "Voor het personeel worden de lijnen korter. Ze kunnen nu gebruik maken van de faciliteiten van RWS Limburg. Dat is niet alleen praktischer voor het personeel, maar zeker ook voor RIZA. Nu kunnen bijvoorbeeld personeelszaken sneller worden geregeld, omdat de medewerkers korter bij hun werkgever zitten. Een win-win situatie dus. Dat geldt overigens ook voor automatisering en facilitaire zaken. Als er zich nu een dringend probleem voordoet, kan iemand van BFM binnen een half uur bij de boot zijn."

Het meetstation dat in Eijsden vlak bij de grens met België ligt aangemeerd, controleert de waterkwaliteit van de Maas. De gegevens worden door RWS Limburg verwerkt en doorgestuurd naar diverse instanties, zoals RIZA. In de toekomst blijft RWS Limburg dit doen, alleen zal ook hiervoor de samenwerking met RIZA geïntensiveerd worden.

Voor meer informatie kun je terecht bij Jos Leroi (ANI), tel. 043-3294351.



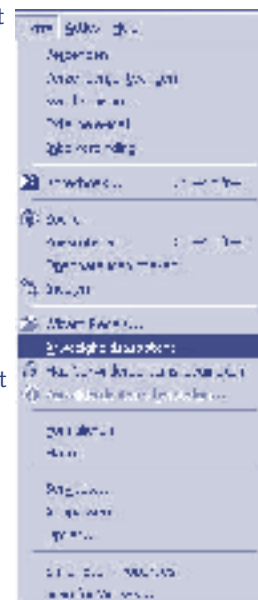
Hoe publieksvriendelijk is jouw afwezigheidsassistent email

Hè! EINDELIJK vakantie. Even snel mijn afwezigheidsassistent van mijn email instellen. Ik moet toch laten weten dat ik er een paar weken niet ben! Even denken.... 'Ik geniet van mijn welverdiende rust. Je email lees ik wel over een week over vier. Groetjes!', of, nee: 'Hoi! Op het moment dat je dit leest zit ik in Zuid-Frankrijk. Je email wordt automatisch verwijderd. Stuur na mijn vakantie maar een nieuwe email. Groetjes!'. JAAA, die wordt het.

Dat zijn voorbeelden hoe het dus niet moet. Rijkswaterstaat wil professionaliteit en publieksvriendelijkheid uitstralen. Daarbij horen eveneens dit soort berichten. Ook externe partijen ontvangen namelijk de meldingen van je afwezigheidsassistent. Denk eens na hoe dat bij hun overkomt. Als je mensen dus wil laten weten dat je er niet bent, hou het dan zakelijk en klantvriendelijk. Laat mensen die jou emailen weten van wanneer tot wanneer je afwezig bent, wie je vervanger is en op welk telefoonnummer (of emailadres) deze persoon te bereiken is.

Voor diegenen die nog nooit met de afwezigheidsassistent hebben gewerkt: je kunt in Outlook via Extra (in de taakbalk bovenaan), Afwezigheidsassistent een boodschap achterlaten voor mensen die jou emailen. Zo weet iedereen tenminste waar hij/zij aan toe is. Vergeet als je weggaat niet 'Ik ben afwezig' aan te klikken en als je weer aanwezig bent de afwezigheidsassistent uit te schakelen.

TIP: Heb je je voicemail van je telefoon al ingesteld?



'In één oogopslag zien we waar de milieurisico's het grootst zijn'

Per 1 januari 2006 één loket voor meldingsplicht Lozingsbesluit Openteelt en Veehouderij

Lozen in de Maas gaat niet zomaar. Gewassen telen in het riviergebied ook niet. De Wet verontreiniging oppervlaktewateren (Wvo) schrijft voor dat je dit moet melden. Zowel bij RWS (als de activiteiten in haar Wvo-beheersgebied plaatsvinden), als bij het ministerie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit (LNV). Agrariërs en andere bedrijven moeten dus iedere teelt en lozingsactiviteit twee keer melden. Onnodig, vindt de minister van Verkeer en Waterstaat. Zij wil daar dan ook een eind aan maken. Vanaf 1 januari 2006 moet er één meldingsloket zijn. En wel bij LNV. Voor handhaving van de Wvo moet RWS dan voortaan de nodige gegevens bij LNV halen. De oplossing? Data digitaliseren.



Paul Meertens, coördinator Algemene Maatregelen Van Bestuur (AMVB) handhaving en Beppino van de Pol, medewerker handhaving en Wet verontreiniging oppervlaktewateren-infobeheer, zijn ervoor gaan zitten. Efficiënt, effectief en klantvriendelijk in de handhaving. Dat waren de uitgangspunten voor de nieuwe werkwijze rondom de meldingsplicht perceelsactiviteiten. En zoals het er nu naar uitziet, is dat ook gelukt. "Dankzij de perfecte samenwerking met LNV", laat Beppino weten.

Spijkers met koppen

Hoe gingen Beppino en Paul te werk? "We inventariseerden eerst welke gegevens we als Wvo-handhaver nodig hebben", licht Paul toe. "Beppino nam daarbij de technische kant van de zaak voor zijn rekening." In korte tijd lag er een compleet eisenpakket. "Op basis daarvan hebben we een programma laten ontwikkelen dat digitale gegevens van LNV naar ons systeem kan overhevelen", vult Beppino aan. "Tegelijker-



tijd heb ik contact gezocht met Basisregistratie Percelen (BRP) van LNV. Ik heb onze plannen voorgelegd aan Bert Huis, teammanager GIS competence centre. Die reageerde meteen enthousiast." Beppino en Bert ontmoetten elkaar slechts één keer. "De voorbereiding deden we digitaal. In de restauratie op Centraal Station Utrecht werden spijkers met koppen geslagen." Snel daarna tekende onze directeur Water en Scheepvaart, Erik Martejn, het contract voor digitale levering van data van het ministerie van LNV.

Efficiencywinst

"We kunnen de gegevens van LNV inmiddels digitaal ontvangen en in onze WVO-systemen verwerken", meldt Beppino trots. "Wij halen nu in één keer alle digitale data binnen van 9.300 percelen (meldingen)." Paul: "Dat betekent jaarlijks een administratieve lastenverlichting van ongeveer vijf FTE's (full time medewerkers). En de uitgaven aan het ontwikkelde programma

zijn te verwaarlozen. In de vragenlijst hebben we bijvoorbeeld opgenomen welke teelt op welk moment plaatsvindt. Het type teelt bepaalt namelijk het milieurisico. Neem prei. In de beginperiode wordt actief gespoten. Dan moeten we zorgen dat de inspecteurs in de buurt zijn. Maar ook bij het rooien en wassen. Want ook het spoelwater mag niet zomaar geloosd worden. Omdat we in het computerprogramma kunnen selecteren, zien we in één oogopslag op welke percelen de milieurisico's het grootst zijn. Zo kunnen we onze inspecteurs gericht inzetten."

Professioneel

Dat de geautomatiseerde 'overheveling' voor alle partijen en het milieu gunstig is, is duidelijk. "De boer hoeft maar één loket te bezoeken en wordt alleen bevestigd bij risicovolle teelt. LNV levert de gegevens digitaal aan, dus hoeft geen formulieren door te sturen en wij hoeven geen papieren meer te verwerken", zegt Beppino. "En de handhaver kan van achter zijn bureau bepalen wat en waar hij gaat controleren. Een enorme verbetering van het handhavingproces." Er zit nog slechts één addertje onder het gras: wat zegt de Archiefwet over digitaal doorsluizen van gegevens? Nu staat immers niets meer op papier. "Dat moeten we nog uitzoeken", zegt Paul.

Samenwerken

Wat nu nog een pilotproject is, wordt vermoedelijk straks RWS-breed ingevoerd. Het leuke is dat ook RIZA en enkele waterschappen de pilot met

interesse volgen. Paul en Beppino zijn trots op het resultaat dat ze in korte tijd hebben geboekt in een buitengewoon soepele samenwerking met LNV. "Wij voelden elkaar goed aan", zegt Beppino. En die samenwerking, daar draait het om volgens beide heren. Ze tippen collega's dan ook om zo nu en dan eens een kijkje te nemen over de schutting van anderen. En verder... "Het lef hebben om een andere werkwijze te kiezen", aldus Paul.

Meer weten? Bel of mail Beppino v.d. Pol (tel. 043-3294276) of Paul Meertens (043-3294503).



Open Huis voor iedereen, ook voor jou!

Rijkswaterstaat opent in het hele land de deuren

Zaterdag 17 september is het zover: het Open Huis van Rijkswaterstaat. Die dag zullen van tien tot vijf uur in heel Nederland vele deuren en sluisen open zijn. Er is dan van alles te beleven. En het is niet alleen een Open Huis voor het 'grote publiek'. Ook jij, je gezin, vrienden en oud-collega's zijn van harte welkom. Koffie en thee staan klaar en alle activiteiten zijn gratis.

Wat zijn puntdeuren of hefdeuren? Hoe werkt een stuw? Met wat en hoe wordt er gestrooid bij gladheid? Wat is het verschil tussen gewoon asfalt en ZOAB? Op al deze en nog veel meer vragen krijg je antwoord tijdens ons Open Huis. Op zaterdag 17 september nemen we onze bezoekers mee om een kijkje te nemen in de 'wondere wereld van weg en water'. Maar het is ook dé kans voor ons om van elkaar te zien wat we doen. Er gebeurt zoveel, zoveel wat niet bekend is.

Limburg sterk vertegenwoordigd

In Limburg zijn maar liefst vijf locaties te bezoeken. Het meetstation in Eijsden, het Bedieningsgebouw Borgharen, wegendistrict St. Joost, Informatiecentrum Viascoop in Roermond en sluis Måxima in Lith. Op alle Open Huislocatie in Limburg zijn er doe-activiteiten, zoals varen (beide natte locaties), stappen of pendelbussen. Ook aan de jeugd is gedacht. *Zie kader voor het programma.*

Op weg naar de toekomst

RWS houdt op die dag op zo'n 50 locaties in heel Nederland Open Huis. Deze zijn te vinden op de landelijke website www.rijkswaterstaat.nl en het landelijke intranet. RWS staat op die dag centraal. Geen samenwerkingsrelaties. Op weg naar een nieuwe toekomst in 2008 wil RWS zich niet alleen naar buiten toe, maar zeker ook naar de eigen medewerkers, manifesteren als publieksgerichte dienstverlener. Misschien lijkt voor sommigen een Open Huis in deze turbulente tijd van veranderen en reorganiseren niet verstandig. Toch is het tegendeel waar. Een Open Huis biedt ons juist de gelegenheid het veranderingsproces verder vorm te geven. We laten zowel intern als extern zien wat we doen en gaan hierover ook in gesprek.

Chapeau!

Zo'n groot evenement valt of staat met een goede organisatie. In een recordtempo van amper drie maanden heeft een aantal collega's de organisatie voor de locaties in Limburg op de rails gezet. Er zijn lokale werkgroepen geformeerd en er is een programma samengesteld. En wat te denken van het opstellen van draaiboeken, checklisten, Open Huis-personeelsteams en een pers- & publiciteitsplan? Ook aan huisvesting, catering en Open Huiskleding wordt gedacht. Petje af voor al diegenen die meewerken!

Meer informatie

Voor algemene informatie over het Open Huis, kun je terecht bij regionaal coördinator Karin Leijsten (Bureau HID), k.leijsten@dlb.rws.minvenw.nl (tel. 06 55 74 22 86) of je eigen manager. Wil je specifieke informatie over de locaties, bel of mail dan de lokale coördinatoren: Cor van de Wildenberg - Borgharen, Claudia Hendrickx - St. Joost, Lilian Charpentier - Viascoop Roermond en Jos Hendrikx - Lith.

Tot ziens op zaterdag 17 september tussen 10.00 en 17.00 uur!

KOM JE OOK OP
ZATERDAG 17 SEPTEMBER
10.00 - 17.00 UUR?



Globaal programma Open huis 17 september 2005 Rijkswaterstaat Limburg

MÅXIMA SLUIZEN LITH

- Vaartocht incl. schutten
- Rondleiding bedienpost
- Diverse kinderactiviteiten
- Hemelrijke Waard, projectpresentatie



VIASCOOP & A73 ZUID IN AANLEG

- Bezoek aan informatiecentrum Viascoop
- Pendelbusexcursie naar gigantisch tunnelbouwproject (vooraf inschrijven via 0800-8002 verplicht)



WEGENDISTRICT ST. JOOST

- Steppenparcour
- Gladheidsbestrijding
- Verkeerssignalering
- Ongelukken oplossen én voorkomen op snelweg
- Verkeersinspecteur in woord en beeld



BEDIENPOST BORGHAREN

- Vaartocht naar Brug en Sluis
- Rondleiding bedienpost
- Maaswerken, projectpresentatie
- Diverse kinderactiviteiten

Ook bij het Meetstation in Eijsden is iedereen die dag welkom.

Voor meer informatie

zie www.rijkswaterstaat.nl of het landelijke intranet

Nieuwe OR-leden volop mee in de stroom van veranderingen

Informatie doornemen, plannen en tijdschema's bekijken, overleggen, vergaderen, luisteren naar medewerkers... Wekelijks steken OR-leden daar heel wat uurtjes in. En nu helemaal, in de turbulentie van de vele veranderingen. Ze vallen dan ook met hun neus in de boter, de nieuwe OR-leden Piet Beurskens en Henk Geraedts. Van rustig kennismaken met het OR-werk is geen sprake. Nee, ze moeten meteen aan de bak.



Piet Beurskens: 'Niet bij de pakken neerzitten, maar kansen grijpen'

Piet Beurskens, hoofd buitendienst Waterdistrict Roermond Maas, kent de klappen van de OR-zweep enigszins. Sinds 1 juni 2005 doet hij deze zittingsperiode voor de tweede keer mee. Om gezondheidsredenen legde hij zijn lidmaatschap in juni 2004 neer. Maar de OR kon Piet niet missen en vroeg hem opnieuw.

Wat bewoog hem om weer 'ja' te zeggen tegen de OR? "Ik wil het beste eruit slepen voor mijn collega's én het bedrijf", zegt hij. "De OR behartigt de belangen van de collega's, maar bewaakt daarbij het grote geheel. Ze behandelt dus niet ieder individueel probleem apart. Natuurlijk nemen we vragen van medewerkers mee in onze vergaderingen, maar in principe alleen als deze bij meer medewerkers spelen. Verder houden we als OR een vinger aan de pols over de gemaakte afspraken."

Hoe kijkt Piet aan tegen de huidige ontwikkelingen? "De reorganisatie wordt er in te korte tijd doorheen geperst. Ik denk dat het anders had gekund." Maar naast 'pijn' ziet Piet in de reorganisatie bij RWS Limburg ook kansen. "Met name het technisch personeel kan in de nieuwe organisatie door de publieksgerichte werkwijze beter uit de verf komen. Jammer genoeg geldt dat niet voor de medewerkers uit de bedrijfskolom.

Ander pluspunt: een kans om het negatieve imago van de ambtenaar om te buigen. Ik zou medewerkers graag meegeven niet bij de pakken te gaan neerzitten maar kansen te grijpen." Ook al heeft Piet het er druk mee, hij doet het OR-werk graag. "We zijn een hechte groep die op een goede manier de discussie met elkaar aangaat."

Heb je een vraag of wil je meer weten over (het werk van) de OR neem dan contact op met het ambtelijk secretariaat, tel 043-3294267. Je kunt uiteraard ook langsgaan op G 2.19 in de Centrale Vestiging Maastricht. Kijk ook op intranet onder Organisatie -> Ondernemingsraad.



Henk Geraedts: 'Ervoor zorgen dat niemand tussen wal en schip valt'

Henk Geraedts, medewerker planmatig beheer Wegendistrict Venlo, is wél een nieuw gezicht in de OR. Hij is lid sinds 1 april 2005. Henk volgde OR-goeroe Frits Lavel op. Eigenlijk was Henk al jaren geïnteresseerd in wat er allemaal achter de OR-deuren werd besproken. Trouw las hij de verslagen en bestak de zittende leden regelmatig met lastige vragen en opmerkingen. "Op een gegeven moment vond ik dat ik voor mijn kritiek moest gaan staan", vertelt Henk.

Zijn belangrijkste drijfveer? "Medezeggenschap. En ervoor zorgen dat bij de huidige reorganisatie duidelijkheid is en dat niemand tussen wal en schip valt. Als OR hebben we hiervoor onder andere een toetsingskader opgesteld. Daarmee geven we aan wat acceptabel is. De OR houdt een vinger aan de pols." Hoe kijkt hij aan tegen de ontwikkelingen? "De veranderingen zijn gigantisch. De totaal andere denkpatronen en

nieuwe werkwijze vergen veel van de medewerkers." RWS'ers kunnen Henk altijd aan zijn jasje trekken met vragen. "Wij kunnen zorgen dat er een antwoord komt. Niet altijd direct. En ook niet altijd het antwoord dat iemand wil horen, maar wel een dat duidelijkheid verschaft." Verder wijst hij erop dat de OR-vergaderingen openbaar zijn. "Daarmee willen we de afstand tot onze collega's klein houden. Wij zijn tenslotte hun spreekbuis."

'Leuk' vindt Henk het verkeerde woord voor zijn nieuwe 'baan'. "Ik ben blij dat ik het OR-lidmaatschap geaccepteerd heb en mag meedraaien. Maar de storm waar we nu middenin zitten, is niet echt leuk. Ik ben nog een jonge hond in dit werk. Frits Lavel kan ik niet evenaren. Ik moet hard bijslaffen. Slurp ieder woord op als een spons. Maar... absoluut een uitdaging."

Scheepvaartinformatie uit de kinderschoenen

Dagelijks vinden er op de Maas zo'n 250 scheepvaartbewegingen plaats. In totaal vervoeren de schepen jaarlijks 45.000 ton, waarvan 25.000 ton zand en grind. Alle passeren daarbij de vijftien sluisen van RWS Limburg. Goederenvervoer per schip is een prima alternatief voor vervoer over de weg. Het is schoon, de kilometerprijs is laag en er zijn weinig beperkingen zoals files. Daarnaast kan het ook gewoon leuk zijn om met een zeil- of motorboot op de rivier rond te dobberen. Beroepsvaart en recreatievaart. Daar heeft RWS op de Maas en de Limburgse kanalen mee te maken. En wil RWS wat voor de waterweggebruikers betekenen, dan moet ze naar hen luisteren en gegevens verzamelen.

Lange tijd leek scheepvaartinformatie een ondergeschoven kindje. Er werden wel gegevens geregistreerd en statistieken gemaakt, maar onvoldoende om daarop verantwoord beleid te baseren en uitvoering ter hand te nemen. Leon Penners, adviseur scheepvaart- en geo-informatie bij ANI heeft de taak de scheepvaartinformatie te verbeteren zodat het management de juiste maatregelen op de vaarwegen kan nemen. "Vanaf 1 juli dit jaar moeten we op verzoek van Eric Marteijs, directeur Water en Scheepvaart, managementinformatie aanreiken over scheepvaart en het stroomgebied", vertelt hij. "Dat wil zeggen: informatie over scheepvaartbewegingen op de wateren in ons beheersgebied. Zowel voor de beroepsvaart als recreatievaart. Bijvoorbeeld aantal schepen, type lading, vertrekpunt en reisdoel schepen, gevaarlijke stoffen aan boord, containervervoer, et cetera. Hoe meer we weten des te beter kan RWS voorzieningen voor de scheepvaart treffen." Hoe komt Leon aan zijn informatie? "Op elke sluis en beweegbare brug van RWS Limburg worden gegevens geregistreerd van de passerende schepen."

Informatiebehoefte bepalen

Tot 2002 maakte oud-collega Math Seegers jaarlijks een statistisch jaaroverzicht van de scheepvaart. Maar het verzamelen van gegevens gebeurde toen niet gericht. "De informatiebehoefte was niet bepaald. De verkeersmanager heeft weer andere getallen nodig dan de watermanager. We moeten dus eerst weten wat de regisseur precies wil, voordat we de juiste managementinformatie kunnen aanreiken. Dat zijn we nu aan het uitzoeken. Zo ook de vorm waarin hij de informatie wil ontvangen, zodat hij kan meten of we aan de beleidsdoelen van het Managementcontract voldoen. Kortom: het management vraagt, wij draaien. Door de gegevens op maat te verzamelen, maken we een belangrijke kwaliteitslag."

Publieksgericht

De verzamelde gegevens maken trends en behoeften van schippers zichtbaar. Als publieksgerichte organisatie kan RWS dan daarop inspelen. "De behoeften van de vaarweggebruikers snel op het RWS-bordje krijgen. Dat is de kunst. Dan kunnen we handelen. Neem de recreatievaart. Die moeten we economisch gezien niet onderschatten. Als uit de getallen blijkt dat bepaalde gebieden erg in trek zijn, kan RWS meedenken en daar bijvoorbeeld meer rust- en aanlegplaatsen toestaan. En zo hebben we ook gegevens van ongevallen binnen ons beheersgebied. Kan de beleidsmaker exact zien op welke plaatsen het nodig is in te grijpen." De scheepvaartinformatie is voor alle RWS'ers en externen beschikbaar bij de ANI-frontoffice. "Maar uit bescherming van privacy geven we nooit informatie over individuele schepen."

Elektronische vaarwegkaart

De elektronische vaarwegkaart is een ander kwaliteitsverhaal. "Afgelopen jaar hebben we de vaarweg ook digitaal in kaart gebracht: diepte van de bodem, locaties van boeien, borden en bakens, et cetera. De gegevens zijn bestemd voor elektronische vaarwegkaarten voor de schippers. Met deze extra informatie kunnen ze nog veiliger en vlotter hun reis over het water afleggen. Ook bij slecht weer en mist." Maar de elektronische kaarten komen ook RWS'ers goed van pas. "Handig bij onderhoudswerk als je weet waar alle borden staan. Maar ook effectief als je boeien moet verplaatsen bij hoogwater. Bovendien kunnen de nieuwe 'boeilocaties' meteen in de elektronische kaart worden aangegeven. Zodra de vaartuigen van onze waterdistricten verbonden zijn met onze kantoornetwerken, is het mogelijk de scheepvaart binnen één dag een set bijgewerkte kaarten aan te bieden."

Meer weten? Mail Leon Penners of bel tel. 043 - 329 4176.



Publieksvoorlichters Viascoop van alle markten thuis

Viascoop, het informatiecentrum over de aanleg van de Via Limburg-wegen, ligt ten noorden van Roermond op een steenworp afstand van Rijksweg 73 in aanleg. Grote foto's, fraaie maquettes, tekeningen, brochures en filmbeelden informeren bewoners en andere nieuwsgierigen over vier belangrijke verkeersaders in Limburg: Rijksweg 73-Zuid, Rijksweg 74, de N 280-Oost en de N293 (Oosttangent Roermond). De aanwezige voorlichters zijn van alle markten thuis zodat ze bezoekers optimaal te woord kunnen staan. Publieksgerichtheid staat voorop.



Goed geïnformeerd, flexibel, invoelend en tactvol. Dat moeten ze zijn, de publieksvoorlichters van Viascoop: Lilian Charpentier, Yvonne Linssen, Marion Paulissen en Anja Vaessen. Zij vormen de frontoffice van Via Limburg. Wat wil dat zeggen? "Wij staan de mensen te woord die hier aankloppen met vragen en/of klachten", laat Lilian weten. Wekelijks telt het informatiecentrum tussen de vijftig en honderd bezoekers. Daarnaast rinkelt de telefoon regelmatig en ontvangen de dames elke dag e-mails via de centrale postbus. We verzorgen ook excursies naar de Roertunnel voor bijvoorbeeld belangengroepen." Wat willen de mensen zoal weten? "Dat varieert van vragen over wegwerkzaamheden en omleidingen tot vragen over de hoogte en dikte van damwanden bij de tunnelaanleg, de samenstelling van zoab (zeer open asfalt beton) of werkzaamheden aan bijvoorbeeld dassentunnels. Mensen willen uiteraard ook graag weten

wat de consequenties voor hen persoonlijk zijn." Anja: "We krijgen veel positieve reacties. Enkele bewoners hebben zelfs sites opgezet met mooie foto's. Zoals de familie Schumacher (www.schumulder.nl) uit Roermond en Wim Heijnen (www.a73swalmen.nl) uit Swalmen."

Klachten en schade

Zo nu en dan leiden de wegwerkzaamheden tot klachten. Bij Viascoop worden deze geregistreerd en vervolgens gemeld bij de verantwoordelijke coördinatoren. Worden ze ook verholpen? "Het is ons uitgangspunt om een oplossing te vinden", geeft Yvonne aan. "Bij klachten over overlast nemen we mensen uiteraard serieus, al is een directe oplossing niet altijd mogelijk. Hebben mensen bijvoorbeeld last van stof van de voorbijrijdende vrachtwagen, dan kan wél een snelle maatregel worden genomen. Bijvoorbeeld in de vorm van sproeien. Datzelfde geldt voor een wegomleiding waarvan omwonenden aangeven dat hierdoor een gevaarlijke verkeerssituatie ontstaat. Ook dan kan direct worden ingegrepen." Omwonenden kunnen ook voor schademeldingen bij Viascoop terecht. "De mensen zijn tevreden als wij ze te woord hebben gestaan", vertelt Anja. Toch is het niet altijd koek en ei. Ook met boze mensen moeten de dames kunnen 'dealen'. "Dat we soms pispaal zijn, nemen we voor lief", lacht Lilian. "Het is de kunst om rustig te blijven."

Goed op de hoogte

De publieksvoorlichters hebben niet alleen contacten met 'vragers en klagers', regelmatig overleggen ze ook met vertegenwoordigers van de betrokken gemeenten (van Venlo tot Echt) en uitvoerende aannemers. "Het is belangrijk dat we goed op de hoogte zijn van de aard van de werkzaamheden, waar en wanneer ze plaatsvinden, de omleidingen en alle consequenties ervan voor omwonenden en weggebruikers", legt Anja uit. Geregeld nemen de dames ook een kijkje 'in het veld'. "De situatie verandert elke week en de informatie die we verstrekken, moet up to date zijn." Soms ook nemen ze poolshoogte naar aanleiding van diverse klachten. Bijvoorbeeld laatst tijdens het plaatsen van damwanden voor de aanleg van de Roertunnel. Lilian: "Sommige mensen maakten zich zorgen over de hevige trillingen. Door zelf de trillingen te voelen, begrepen we dat. In zo'n situatie zijn omwonenden erg blij met het luisterend oor van een voorlichter."

Actieve voorlichting

Behalve reageren op vragen en klachten, brengen de publieksvoorlichters ook actief informatie over Via Limburg-activiteiten naar buiten. Bij grote ingrepen met veel gevolgen verzorgen ze informatiebijeenkomsten. Bovendien geven ze per wegvak informatiespecials uit, zorgen voor publicaties in huis-aan-huisbladen en andere regionale media, verspreiden het gratis Via Limburg-magazine en informeren omwonenden regelmatig via nieuwsbrieven en www.vialimburg.nl. Kortom: een functie met veel variatie voor Lilian, Yvonne, Marion en Anja. "Inderdaad", zegt Anja enthousiast. "Elke dag is anders." "En elke tevreden 'klant' geeft ons voldoening", aldus Lilian.



TOETEREN IN MAASTRICHT



Carolien ter Maat Werkt bij de afdeling IVV als senior productmedewerker beleid. Ze houdt zich voornamelijk bezig met ruimtelijke ontwikkelingen op het natte gebied. Carolien is 28 jaar en woont sinds een jaar in het centrum van Maastricht samen met Roland.

Carolien maakt deel uit van een muzikale familie. Haar vader en haar zussen spelen allemaal een muziekinstrument en zijn lid van de fanfare. Ze kreeg al op haar 9e blokfluitles. Op haar elfde namen haar zussen Carolien mee naar de jaarlijkse open dag van de fanfare en wist het direct: ik ga hoorn spelen! En dat doet ze nog steeds.

Carolien: "Hoorn spelen betekende ook één keer per week muzieklles. Goed oefenen dus. Maar turnen vond ik ook leuk, dus moest ik mijn tijd verdelen. Toen ik ging studeren ben ik gestopt met muzieklessen, maar heb mij wel meteen aangemeld bij de fanfare in Groningen, waar ik op kamers ging. Toen ik na zes jaar bij Rijkswaterstaat in Arnhem ging werken, ben ik weer in mijn geboortedorp Aalten bij de fanfare gegaan. Vorig jaar kreeg mijn vriend een baan in Maastricht. Ik vond werk bij Rijkswaterstaat. Limburg is het 'Walhalla' voor muziekorkesten en ik ben dan ook meteen op zoek gegaan naar een muziekgezelschap. Er werd gezegd dat het moeilijk is om 'ergens tussen te komen', maar ik kon al snel beginnen bij Harmonie Wilhelmina uit Wolder ('de Blouw van Wolder'). Ze bestaat uit een drumband, een orkest en een majorettegroep. Kon ik lekker in Maastricht gaan 'toeteren', zoals ik dat altijd zeg," lacht Carolien.

Blaast een behoorlijke partij mee

Achterhoekse Carolien speelt in Maastricht op een Franse Hoorn. Carolien legt uit: "Ik speel op een zogenaamde Franse dubbele Hoorn. Deze heeft een extra vierde ventiel zodat je gemakkelijker van de ene toonsoort naar de andere gaat. Hierdoor hoef je niet bij het blazen de toonsoorten te zoeken (te 'transformeren'). Dat maakt het iets gemakkelijker. De grootste uitdaging voor mij was, dat Wilhelmina ging deelnemen aan WMC in Kerkrade. In het begin voelde ik me een buitenstaander (alle leden van de harmonie spreken dialect), maar gelukkig kreeg ik snel contact. Toen we voor het WMC als teambuilding een familiedag hadden, waarbij we met z'n allen inclusief het thuisfront zijn gaan fietsen, voelde ik mij helemaal in de groep opgenomen."

Van uitdaging naar ontlasting

"Ik ga al vanaf 1985 elk jaar naar het WMC, maar zelf meedoen is echt geweldig! Als onderdeel van de repetities naar het WMC toe, gaven we vier try-out concerten en een keer speelden we in het theater aan het Vrijthof te Maastricht met de tegenhanger van De Blouw van Wolder: De Greun van Wolder. Twee concurrerende harmonieën, heel speciaal was dat. En ik, nog maar kort hier en dan al spelen in het theater, met onder andere Gerd Leers als toeschouwer, ja wat een ervaring!" vertelt Carolien enthousiast. "Afgelopen juli was het zover. Mijn twee zussen speelden ook met hun fanfare-orkesten op het WMC. Wij deden mee aan de concertwedstrijden voor harmonieorkesten in de eerste

divisie. De dirigent had ons heel relaxed naar het WMC geleid, maar toch sloegen op die dag de zenuwen toe. Na het uitpakken van de instrumenten en het inspelen, moesten we zo'n tien minuten wachten. Nou toen was ik de zenuwen net de baas. We hadden een verplicht werk en een keuze-werk. Onze deelname werd een succes: we kregen 90,08 punten met onderscheiding en een gouden medaille. We waren dolblij, wat een prestatie! Mijn ouders waren apetrots: alle drie hun dochters op het WMC. Geweldig!" glundert Carolien. "Na de zomer beginnen de repetities weer. We hebben een uitvoering met Kerstmis en het Nieuwjaarsconcert voor de boeg en gaan oefenen voor de viering van het 100-jarig bestaan van de Harmonie in 2008. Maar dààrvoor hebben we als deelnemers nog buffetdienst bij het Preuvenement te Maastricht, want we moeten ook zorgen voor de inkomsten!" eindigt Carolien.

