

2 januari 2002

**LENGTH:** 1018 words

## VERKEERSADVISEUR PROFITEERT VAN VOLLE WEG EN TRAGE TREIN

van onze redacteur

AMSTERDAM - Files en de kwakkelende NS zijn voor de reiziger uiterst vervelend. Voor het steeds groter wordende korps van verkeersadviesbureaus zijn ze een 'blessing in disguise'.

'Het wordt de laatste tijd inderdaad steeds erger met de vertragingen bij de Nederlandse Spoorwegen.' Joost Preyde sluit naadloos aan bij de haast eindeloze rij klagende NS-klanten. Regelmatig pakt hij als forens de trein van Amsterdam naar Utrecht.

Maar Preyde is ook opdrachtnemer van de NS. Zijn adviesbureau House of Performance (Hofp), dat zich richt op procesverbetering binnen bedrijven, onderzoekt hoe de NS de afhandeling van klachten beter kan stroomlijnen. 'Het huidige proces is met zijn 2200 klachtencodes te ver doorgeslagen in het zoeken naar perfectie. Daardoor is het voor de medewerkers onhandelbaar.'

Bij de NS zijn bedrijven als Hofp kind aan huis. Rondom het hoofdkantoor in Utrecht heeft zich een Gilde gevormd dat het spoorbedrijf van top tot teen doorlicht en van adviezen voorziet. Niet alleen krijgt NS-directeur Hans Huisinga adviseurs over de vloer, maar ook bijvoorbeeld het NS-baliepersoneel op het Amsterdamse Amstelstation worden van advies voorzien om zich klantgericht op te stellen.

Maar ook bij busvervoerders als Connexxion, gemeenten, provincies en het Rijk hebben de adviseurs zich een prominente plaats weten te verwerven. Op het hoogste niveau is het ministerie van Verkeer en Waterstaat hoofdaannemer. Daarbij gaat het volgens schattingen om een brancheomzet van circa f1 75 mln tot f1 100 mln. Er werken tussen de 500 en 600 mensen bij de tientallen bureaus, waarvan een steeds groter gedeelte eenpersoonspraktijken zijn.

Maar waarom zouden het ministerie van Verkeer en Waterstaat of de NS zich door externe bureaus laten adviseren, terwijl binnen de organisaties alle kennis over verkeer en vervoer in huis behoort te zijn? 'De NS is onvoldoende met de maatschappelijke omgeving meegegroeid', antwoordt Lars Lutje Schipholt van **inno-V**-adviseurs, dat eveneens in Utrecht is gevestigd. 'Dit honderd jaar oude bedrijf kan daar onvoldoende mee omgaan.'

Volgens Lutje Schipholt is er bij de NS - maar ook bij andere vervoerbedrijven - een cultuurverandering nodig. 'Bij de NS is men niet gewend open te zijn. Je nek uitsteken wordt vaak afgestraft. Daardoor durven ze geen fouten te maken.'

De adviseur wijst op een ouderwetse bedrijfsvoering. 'Vervoerbedrijven kennen - ik schets nu een zwart-wit beeld - een hiërarchische cultuur, het is een machtscultuur

die weinig inspirerend is.' Een buitenstaander kan dan uitkomst bieden. 'Vreemde ogen dwingen', luidt het motto van de externe deskundige. Preyde stelt dat adviseurs een kwakkelende organisaties over een drempel kunnen helpen. 'Mensen willen wel verandering maar niet veranderd worden.'

Niet alleen voor een cultuurverandering worden adviseurs ingehuurd. Lagere overheden, de gemeenten en provincies, hebben inderdaad niet de vereiste kennis in huis om hun verkeersproblemen aan te pakken. Dat komt deels doordat het Rijk steeds meer decentraliseert. Daardoor zijn provincies sinds 2001 verantwoordelijk voor de aanbestedingen van het openbaar vervoer. Voor veel provincieambtenaren is dat een volstrekt onbekend terrein. 'Overheden zijn daar niet zo bekend mee, alleen grote steden als Amsterdam en Rotterdam kunnen dat zelf', zegt Ruud Verdiesen van Xtnt, eveneens gevestigd in Utrecht. 'Wij hebben de kennis omdat we dat vaker doen.' Zijn bedrijf ondersteunde onder andere de provincie Zeeland bij het uitschrijven van een aanbesteding van het busvervoer. Aan de andere kant adviseerde Xtnt de Rotterdamse stadsvervoerder RET en de Rotterdamse taxicentrale bij de poging om een aanbesteding te winnen. 'Het bestaansrecht van adviesbureaus is dat ze op veel plekken ervaring opdoen', aldus Verdiesen.

Volgens Verdiesen is niet alleen de aanbestedingsexpertise onvoldoende aanwezig bij lagere overheden. 'Hetzelfde geldt voor hoe het Haagse circuit werkt.' Daarmee doelt hij onder andere op de fases die bijvoorbeeld een project als de Zuidtangent doorloopt, de vrije busbaan die op termijn van IJmuiden naar Schiphol en IJburg in Amsterdam moet gaan rijden. Voordat 'Den Haag' de honderden miljoenen voor een dergelijk regionaal project reserveert moet het aan een reeks van voorwaarden voldoen. Daarbij kunnen veel lagere overheden wel advies gebruiken, aldus Verdiesen.

De gebrekkige kennis bij de overheden zorgt bij de adviesbureaus voor een gestage stroom aan opdrachten. Het lijkt dan aantrekkelijk om de lacune bij de opdrachtgever in stand te houden. Zowel Verdiesen, Preyde als Lutje Schipholt wil daar niets van weten. 'Je moet jezelf overbodig maken', zegt de laatste. 'Het constant repeteren van dezelfde processen is niet ons doel', aldus Verdiesen. Dat werkt contraproductief. 'Je opdrachtgever dom houden is niet handig.' Kwaliteit staat voorop, aldus Preyde.

Preyde stelt dat opdrachtgevers kennis in de eigen organisatie willen opbouwen. 'Dat wordt steeds professioneler. Door het vormen van 'task forces' met een gelijk aantal adviseurs en eigen werknemers zorgt het adviesbureau ervoor dat de informatie bij de opdrachtgever blijft.

Toch verkeren de adviesbureaus in een luxepositie. Door alle problemen op de weg en op het spoor zijn er opdrachten genoeg. 'Ons bureau heeft eigenlijk nog nooit aan echte opdrachtenwerving gedaan', aldus Lutje Schipholt. Hij zegt dat hij via zijn netwerk menige opdracht heeft binnengehaald. Ook Verdiesen ziet 'dat er veel vraag in de markt is. Soms moet je "nee" verkopen', zegt hij net als Preyde en Lutje Schipholt.

De krapte op de arbeidsmarkt werkt niet mee. Niettemin detacheren zij ook regelmatig hun eigen adviseurs bij hun opdrachtgevers die om dezelfde reden bij de bureaus aankloppen. Volgens Verdiesen komt dat mede door het te lage aantal verkeerskundigen dat wordt opgeleid. Voor ambtenaren die dromen van een lucratieve adviseurscarriere heeft hij echter een ontvenderende boodschap. 'De overheid betaalt beter.'

christoph linke

**LOAD-DATE:** January 09, 2002

**LANGUAGE:** Dutch / Nederlands

**PUB-TYPE:** PAPER

Copyright 2002 Het Financieele Dagblad