



## Eenduidig communiceren is heilig

Investeren in een goede relatie met de omgeving is geen weggegooid geld. Die boodschap hield Bert Klerk, ProRail's voorzitter van de Raad van Bestuur, de toehoorders voor tijdens het onlangs gehouden 4-um. Omgevingsmanager Cor van Dam kan zich goed vinden in die woorden.

Het is publiek geheim dat het imago van ProRail bij de politiek en samenleving verre van optimaal is. Tegen die achtergrond is een investering in relatiemanagement niet bepaald een verspilling. Maar ook om andere redenen gaat deze vlieger op. Gedurende de bouw heeft de PoBr een goed contact opgebouwd met haar omgeving, zowel bestuurlijk als met de bevolking. Dat is onmiskenbaar de bouw van het project ten goede gekomen en het zal ook zijn vruchten afwerpen wanneer de spoorlijn in beheer genomen wordt. Die goede relatie moet dan ook gekoesterd worden en vergt continu onderhoud. Hierin speelt relatiemanagement een belangrijke rol.

### Zorgvuldig

Van Dam heeft dagelijks contact met de omgeving, bestaande uit vertegenwoordigers van overheden (vooral gemeentes en provincies), het waterschap en particulieren als bewoners- en ondernemersverenigingen. Je kunt hem vergelijken met een accountmanager, zegt hij zelf, maar dan zonder financiële verantwoordelijkheid. "Collega's noemen me dan ook wel eens gekscherend de Minister van Buitenlandse Zaken zonder portefeuille."

Als omgevingsmanager probeert Van Dam de invloed van de omgeving op de Betuweroute in goede banen te leiden. "Het managen van de omgeving is als het realiseren van een project. Daarvoor zijn goede contacten nodig. En om een goede relatie met de omgeving op te bouwen, moet je zorgvuldig zijn."

De belangen van de omgeving en de Betuweroute conflicteren nogal eens, bijvoorbeeld als het gaat om overlast bij bouw en exploitatie. "In dergelijke gevallen is het erg handig dat je goed kunt samenwerken met

vertegenwoordigers van de omgeving. Niemand zit erop te wachten dat je elkaar in de haren vliegt. Maar als je elkaar met argumenten niet kunt overtuigen, dan heb je kans dat het escaleert. In dat geval houdt het ambtelijk overleg op. Vervolgens wordt een bestuurlijk overleg voorbereid en mogen Patrick Buck of Jaap Balkenende het overnemen."

### Klantvriendelijk

Uitgangspunt van het zorgvuldig opgebouwde omgevingsoverleg van de PoBr is dat één persoon communiceert met de doelgroep. "Dat komt de klantvriendelijkheid ten goede. Je moet er voor zorgen dat per doelgroep een persoon de samenhang kent. Dat communiceert eenduidig, snel en nauwkeurig. Dat wordt gewaardeerd, zo ontstaan goede relaties. Daar speelt de omgevingsmanager een grote rol in."

Nu ProRail binnenkort de communicatie gaat overnemen is het zaak de inhoudelijke dossiers en het opgebouwde netwerk aan contacten nauwkeurig en zorgvuldig over te dragen. "We zorgen dat we alle dossiers op orde hebben. Daarbij hebben we een matrix gemaakt waarin is aangegeven wat er speelt en wat wij nog afhandelen. Ook gaan we alle relaties af om een en ander goed af te sluiten en wanneer mogelijk de nieuwe ProRail-gezichten te introduceren."