

# FNV Spoor 5

*Voor alle medewerkers bij de spoorwegen*

*November 2010*



## ***Themanummer: Vakmanschap!***

***'Ik waak ervoor dat ik niet stil kom te staan'***

***'Grote veranderingen pak ik gemakkelijk op'***

***'Ik denk dat ik nooit uitgeleerd raak'***



**> Werkt in je voordeel**

FNV Spoor is een uitgave van FNV Pers in opdracht van FNV Bondgenoten. Het blad heeft een oplage van 7500 exemplaren.

**FNV Bondgenoten**

Postbus 9208 3506 GE Utrecht  
Telefoon: 0900 – 9690 (lokaal tarief)  
Internet: www.fnvbondgenoten.nl  
www.fnvspoor.nl

**Teksten:** Ronald de Kreijl  
**Ontwerp:** RAAK Grafisch Ontwerp  
**Fotografie:** Jan Lankveld  
**Drukwerk:** Altijddrukwerk



> *Werkt in je voordeel*

• Column Roel Berghuis	2
• Vakmannetje/vakvrouwje!* (doorhalen wat niet van toepassing is)	3
• 'Iedereen is een vakman'	4
• 'Enthousiasme moet in je zitten'	6
• 'Vakmanschap moet groeien'	7
• 'Meedenken wordt al snel gezien als weerstand'	8
• 'Ik waak ervoor dat ik niet stil kom te staan'	9
• 'Ik denk dat ik nooit uitgeleerd raak'	10
• 'Mijn loopbaan is wonderbaarlijk'	11
• 'Grote veranderingen pak ik gemakkelijk op'	12



**Roel Berghuis,**  
*vakbondsbestuurder FNV Spoor*

## Praten over het vak

Ieder zijn vak. Maar ook: ieder zijn vakmanschap. Ik twijfel er niet aan dat iedere werknemer een vakman of vakvrouw is. Of in ieder geval op zijn minst wil zijn. De een wat meer dan de ander, maar wie wil er nou geen bevrediging uit en waardering voor zijn of haar werk?

Vakmanschap is een uitstekend handvat om de aanstaande cao-onderhandelingen bij NS mee in te gaan. De inzet van FNV Bondgenoten zal inmiddels bekend zijn: 2 procent meer loon, werkzekerheid tot 2015, een hogere onregelmatigheidsvergoeding, het oprichten van een spoorwegvakschool... Het gaat de bond immers niet alleen om het geld. Het gaat ons ook om waardering voor de inzet van de medewerkers die zich ten dienste hebben gesteld van het spoorbedrijf.

De term vakmanschap herbergt iets heroïsch in zich: de eenzaam zwoegende werknemer die zijn best doet en alleen maar kan hopen hiervoor de waardering te krijgen die hij verdient. De bond draait dit beeld bij voorkeur om: vakmensen zijn samenwerkende professionals die krijgen waar ze recht op hebben. Alleen moeten we hier ook de NS-directie nog van overtuigen. Met 'krijgen wat je verdient' bedoelen we niet alleen financiële waardering. Maar ook de speelruimte krijgen waar de vakman recht op heeft. Met eigen beslissingsbevoegdheid en de vanzelfsprekendheid om gehoord te worden in kwesties die de ontwikkeling van het werk en de eigen functie raken. Want wie heeft er beter zicht op de werkelijkheid en hoe het allemaal beter kan dan de vakman zelf?

FNV Bondgenoten is een vakbond voor vakmensen. En dan hebben we het niet alleen over lassers, storingsmedewerkers en ander functies waarbij we al snel denken aan technisch hoogwaardige handenarbeid, maar ook over mensen die met hun hersenen werken. Variërend van leidinggevend tot kantoor- en secretariael ondersteunend personeel. Ook met hen komen we als bond graag in contact en ook met hen gaan we graag inhoudelijk aan de slag over hun werkzaamheden. Niets is immers zo leuk als praten over je eigen vak.

En met de NS-directie praten we uiteraard over de vakmensen die wij als vakbond vertegenwoordigen. Dat is ons vak. <

# Vakmanneltje/vakvrouwwtje!\*

\*doorhalen wat niet van toepassing is



*'Nee, Kees, dát is pas een echte vakman. En Gerda; die vind ik ook een echte vakdinges – of hoe noem je dat bij vrouwen?'*  
**Vakman, vakvrouw, dondert niet hoe je het noemt, zolang we maar begrijpen dat we het hebben over mensen die hun vak verstaan. De FNV onderzoekt het fenomeen vakmanschap en besloot er iets mee te gaan doen.**

Onder de noemer 'Vertrouwen in vakmanschap' hield de FNV kort voor de afgelopen zomer een conferentie waarop werd doorgepraat over de uitkomsten van een onderzoek naar vakmanschap. Die boden volgens federatiebestuurder Leo Hartveld alle aanleiding om als vakorganisatie in te zetten op cao-afspraken over de zeggenschap van werknemers over inhoud en uitvoering van hun werk. Niet alleen moeten ze meer te zeggen krijgen over de concrete invulling van hun werkdagen, ook moeten ze invloed hebben op het organisatiebeleid dat te maken heeft met de inhoud van het werk.

## **Voor vakmanneltje/-vrouwtje is zelfstandigheid in het werk het belangrijkste**

Ook afspraken over andere aspecten van vakmanschap wil de FNV bevorderen. Zoals over opleidingen, vakinhoud, kwaliteitseisen, beloning en werkdrukvermindering. Deze en andere wensen en de invulling daarvan

zijn vastgelegd in een speciale brochure: *Vakmanschap, afspraken en uitvoering*.

### **De belangrijkste onderzoeksbevindingen:**

- > Werknemers vinden zelfstandigheid in het werk het belangrijkste dat mensen nodig hebben om hun vak goed uit te kunnen oefenen. Ze willen vaker zelf de inhoud van hun werk bepalen en ook de manier waarop het wordt uitgevoerd.
- > Leidinggevend en directie zouden minder invloed moeten hebben op de inhoud en organisatie van het werk. Ook geldt: hoe meer managementlagen in een organisatie, hoe lastiger het wordt voor werknemers om hun werk optimaal uit te voeren.
- > Minder regels, een lagere werkdruk, een hoger salaris en meer gelegenheid om vakkennis bij te houden. Dat zijn factoren die er juist aan bijdragen dat mensen hun werk optimaal kunnen uitvoeren.
- > Regelgeving wordt vooral negatief ervaren wanneer het gaat om

tijdschrijven en bedrijfsregelingen.

- > Ruim driekwart van de ondervraagden vindt afspraken over vakmanschap van belang. Zij willen graag dat ergens wordt vastgelegd dat zij hun vak goed moeten kunnen uitoefenen. Bijvoorbeeld in een functiebeschrijving of de cao.
- > Minder dan de helft van de ondernemingsraden besteedt aandacht aan vakmanschap.
- > De vakbond kan vooral ondersteunen bij vakmanschap door hierover afspraken te maken, maar ook over werkdrukvermindering en over het tegengaan van bureaucratie.

Hoe nu verder, bijvoorbeeld in de spoorsector? Gewoon je voordeel doen met wat dit onderzoek uitwijst en met de spoorwerkgevers duidelijke afspraken maken over wat je als vakbond wenst op het gebied van vakmanschap. En dat is geen lastige opgave. Want, om maar met de woorden van een van de geïnterviewden verderop in dit blad te spreken: "Niets is tenslotte zo leuk als praten over je eigen vak." <

# 'Iedereen is een vakman'

**Vakmanschap is... Tja, wat is het nu eigenlijk precies? Wat verstaan we er wél onder en wat niet? Thijs Winthagen, onderzoeker en deskundige op het gebied van vakmanschap bij IVA, het onderzoeks- en adviesbureau van de Universiteit van Tilburg, geeft tekst en uitleg.**

Thijs Winthagen spreekt tot zijn ongenoegen nog te veel mensen die aangeven in hun werk nooit gehoord te worden over hoe hun functie zich ontwikkelt en welke kant het volgens hen op zou moeten gaan. Daar tegenover ziet hij, eveneens knarsetandend, nog steeds te weinig personeelsfunctionarissen die zich bezighouden met de medewerkers zélf in plaats van met die eeuwige P&O-normen en -instrumenten. "Wat is er mis met mensen bevragen op hun arbeid?", oppert hij. "Misschien geven ze in de ogen van de directie dan wel onjuiste of onwenselijke antwoorden, maar dat legt dan juist weer een goede basis voor een verder gesprek. Niets is tenslotte zo leuk als praten over je eigen vak."

## ***'Vakmanschap is een instrument om mensen op het werk beter in hun vel te laten zitten'***

Winthagen verleent gráág zijn medewerking aan interviews zoals dit. Het onderwerp vakmanschap moet volgens hem nodig uit het verdomhoekje worden gehaald en serieus worden opgepakt. "Er zijn talloze misverstanden over", zegt hij. "Velen denken bijvoorbeeld dat het alleen te maken heeft met werken met de handen, zoals de oude ambachten. Niets is minder waar. Vakmanschap gaat over de inhoud van de functie, ook waarin alleen of vooral met de

hersenen wordt gewerkt. Vakmanschap gaat ons dus allemaal aan. Iedereen is een vakman." Iets anders is volgens de wetenschapper dat vakmanschap nog wel eens wordt verward met professionaliteit. "Veel bedrijven investeren in de professionaliteit van hun personeel. Maar vaak is dit alleen voorbehouden aan de hoogopgeleide medewerkers die vooral met hun hersenen arbeid verrichten. Huishoudelijk medewerkers, om maar een voorbeeld te noemen, worden maar zelden in dergelijke trajecten meegenomen. Waarom eigenlijk niet? Professionaliteit en vakmanschap zouden hand in hand moeten gaan. Professionaliteit zegt iets over goed kunnen presteren binnen de onderneming; vakmanschap over goed zijn in jouw specifieke functie."

## **Waardering naar niveau**

Volgens Winthagen is vakmanschap een uitstekend instrument om de werkende mens beter in zijn vel te kunnen laten zitten. "De focus ligt op de inhoud van de functie. Iedereen is in te delen op zijn of haar niveau van vakmanschap binnen die functie. Dit kan variëren van niveau 0 voor degene die net van de opleiding komt en de basisvaardigheden beheerst, oplopend tot het hoogste niveau, de volledig zelfstandig opererende vakman die de meest creatieve oplossingen weet te bedenken voor verrassende ontwikkelingen. Maar die ook weet en onder

woorden kan brengen hoe hij tot dit niveau is gekomen. En die dus zijn vakmanschap kan overdragen of op zijn minst kan uitleggen. Overigens spreek ik hier over 'hij', maar ik bedoel in dit verband uiteraard ook 'zij' en de 'vakvrouw'."

Vanuit dit vertrekpunt overlegt Winthagen regelmatig met vakbondsbestuurders over de vraag hoe je vakmensen, die binnen hun functie aan hun plafond zitten, toch gemotiveerd kan houden met behulp van status, verdere ontwikkelmogelijkheden en/of geld. "Als dat lukt, dan kom je uit op waardering naar niveau, wat op zich weer een aantrekkelijk perspectief biedt voor mensen die daar onder zitten."

## **Niemand is gelijk**

Iedereen is volgens Winthagen dan wel een vakman, maar niemand is gelijk. "Ieder mens ontwikkelt zich in zijn eigen tempo en niet iedereen haalt het hoogste niveau. Dat geeft ook niet, zolang we iedereen maar blijven waarderen naar waar hij goed in is. De één doet bijvoorbeeld zijn werk heel secuur, de ander is juist heel sociaal en een derde is misschien weer heel flexibel. Toch zijn alle drie vakmensen."

Moraal van zijn verhaal: "Waar het om gaat is dat we creatieve oplossingen van vakmensen tot gemeengoed weten te maken. Zoals een conductor die heel goed is in het op de juiste manier aanspreken van zwartrijders."

Het spoorbedrijf zou deze persoon moeten helpen bij het onder woorden brengen van de manier waarop hij dit doet. Dan kan hij deze vaardigheid namelijk ook op anderen overdragen.” Hier schort het op dit moment nog aan: “Je ziet bijna nergens meer een focus op de inhoud van het werk. Targets, die zijn er genoeg, en over de hoogte van de lonen zijn de meeste bedrijven ook duidelijk, maar over het vak en de mens daarachter hoor je vrijwel niemand. Kijk maar naar de zorg. Daar gelden keiharde normen in termen van bijvoorbeeld de maximale tijd voor het wassen van een patiënt. Maar bij het vaststellen van deze normen is men even vergeten dat de mensen op de werkvloer hier mogelijk beter inzicht in hebben dan degenen die het beleid bedenken. Daarmee zeg ik niet dat de werkvloer altijd gelijk heeft, maar je moet de mensen wél horen.”

### Kramp?

Winthagen weet zijn woorden eenvoudig te vertalen naar de spoorsector. “NS richt zich steeds meer op serviceverlening. Dus is de vraag gerechtvaardigd wat er nodig is om van een conducteur een goede servicemedewerker te maken. Schakelt NS voor het beantwoorden van deze vraag hier de beste servicemedewerkers bij in, of wordt het antwoord op hogerhand bepaald? Je loopt het risico op kramp wanneer je mensen die bij hun sollicitatie gedreven werden door de romantiek van het treinreizen plotse-ling de romantiek van het verkopen gaat bijbrengen. Dit inzicht moet je hebben om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen.” Het zal duidelijk zijn dat Winthagens voorkeur ligt bij het inschakelen van de ervaren servicemedewerkers zelf. “Wat vinden zij? Wat willen zij? Hoe denken zij dat de gestelde doelen het beste bereikt kunnen worden? Oftewel: hoe zien zij hun eigen



*Thijs Winthagen*

vakmanschap binnen de zich steeds verder ontwikkelende functie? En kunnen ze hún vakmanschap ook overdragen op anderen? Zo’n aanpak werkt voor iedereen enorm motiverend.” Hij maakt een laatste vergelijking. “Het bonnenquotum bij de Nederlandse politie is een typisch voorbeeld van iets wat van bovenaf is bedacht en opgelegd. Inclusief instruc-

ties voor waar en wanneer gecontroleerd en bonnen uitgeschreven moeten worden. Ik denk dat de maatregelen meer zouden hebben opgeleverd – in geld en in werkplezier – wanneer de agenten meer ruimte zouden hebben gekregen bij het bedenken en de invulling van deze maatregel. Daarmee worden ze immers aangesproken op hun vakmanschap.” <

# ‘Enthousiasme en inlevingsvermogen moeten in je zitten’

Renata Schoondermark,  
servicemedewerkster NSR



“Ik heb ooit gesolliciteerd naar een baan als lokettiste. Dat is inmiddels ruim 25 jaar geleden. Ik heb gewerkt bij NS, wat we nu NSR zouden noemen, later NS Internationaal, toen Tickets & Service als onderdeel van NS Stations en ben nu weer terug bij NSR. In de loop der tijd is er wel wat aan de functie veranderd, ja. Ik heb nu zeg maar twee functies: balie-medewerkster HiSpeed en ambulante servicemedewerkster. Dus ik zit óf achter de balie, óf ik loop op het perron, in de hal, help invalide en slechtzinnige reizigers in de trein en meer van dat soort dingen. Leuk allemaal hoor, écht leuk, maar er zijn ook collega's weggegaan tijdens de overgang van NS Internationaal naar NS Stations. Zij hadden bewust gekozen voor baliewerk, niet voor het ambulante servicewerk. Ik heb ervoor gekozen te blijven. Het was wel heel ander werk, dat wel, maar het voegt ook iets toe.

Het aller-aller belangrijkste in mijn werk vind ik te kunnen helpen daar waar een klant mij nodig heeft. Bijvoorbeeld wanneer iets niet soepel loopt. Dan stort ik me daar voor 200

procent op. Mensen helpen, ze op een prettige manier behandelen, ook als het tegen zit, ja, daar ga ik voor. Overigens zonder over me te laten heen lopen, hoor.

Ik weet niet of die servicegerichtheid te leren valt. Misschien wel. Maar het ligt ook aan de instelling die je hebt als mens. Een vorm van enthousiasme en je kunnen inleven in de klant, dat moet in je zitten. Ik behandel bijvoorbeeld iemand zoals ik zelf ook behandeld zou willen worden.

Ik ben actief in het regionaal overleg – POC – in Utrecht en ik ga ook wel eens met mijn vakbondsbestuurders van FNV Bondgenoten mee naar het overleg met de directie. De ene keer heb ik het gevoel dat onze inbreng wordt begrepen door de directie, de andere keer weer minder. Met het management verloopt de interactie moeizamer. Zij worden aan hun targets gehouden. Mijn collega's en ik hebben het gevoel dat ze mogelijk hierdoor niet altijd begrijpen wat wij bedoelen. Er zijn veel lagen die iets in de pap te brokkelen hebben en dat werkt niet versnellend. Het komt waarschijnlijk

ook omdat zij niet meemaken wat wij meemaken: Een internationale reiziger die strandt en met zijn kindje weer naar huis moet omdat hij niet verder kan. In dit soort gevallen houd ik tot ver na mijn dienst een vervelend

***‘Mensen helpen en ze op een prettige manier behandelen, daar ga ik voor’***

gevoel omdat iets in mijn werk niet is gelopen zoals ik het graag zou willen en ik ook geen bijdrage heb kunnen leveren aan de oplossing.

Ik ben zo'n type dat al gaat bellen zodra ik alleen maar hoor dat een trein wordt omgeleid. Want ik wil al in een vroeg stadium weten of het nodig is mijn klanten in te lichten. Niet al mijn collega's doen dit, maar die doen waarschijnlijk weer andere dingen in het belang van de reiziger.” <

# 'Vakmanschap moet groeien'

“Officieel ben ik geen machinist meer, maar vakondersteuner. Ik rijd nog wel goederentreinen, maar de meeste werktijd gaat toch zitten in het lesgeven aan en begeleiden van andere machinisten. Dat betreft zowel nieuwkomers als collega's die al langer rijden maar herinstructies moeten krijgen. Bij dit laatste valt te denken aan lesonderwerpen als nieuw materieel, gevaarlijke stoffen, gespreksdiscipline, wagentechniek enzovoort.

Zelf ben ik zo'n 25 jaar geleden begonnen bij NS, direct al als machinist. Eerst reed ik reizigers, tussendoor heb ik een tijdje de havenlijn gedaan, daarna weer reizigers, wat we toen nog gecombineerd deden met goederen op de Kijfhoek, en ben van daaruit blijven hangen bij NS Cargo. De meeste mensen zullen het vervolg kennen: NS Cargo werd Railion en dat is nu DB Schenker Rail Nederland.

Dat lesgeven heb ik altijd al een beetje voor ogen gehad, al heette deze functie toen nog geen vakondersteuner. Twaalf jaar geleden deed de mogelijkheid zich voor om mentor-machinist te worden. Dat beviel me wel, te meer omdat ik alle materieel toen wel gezien had en het rijden zelf ook niet echt nieuw en spannend meer voor me was. Vanuit dat mentor-schap ben ik doorgerold in het geven van instructies. In het verlengde hier-

van heb ik nog een speciale opleiding gedaan voor instructeur en sinds twee jaar ben ik officieel vakondersteuner.

Het werk dat ik doe is niet moeilijk, maar het moet ook wel een beetje in je zitten. Je kunt er zoals gezegd een opleiding voor volgen, maar daadwerkelijk je kennis kunnen overbrengen op iemand anders zal niet iedereen kunnen leren.

**'De vakman-machinist is lastig te omschrijven; het is niet ga maar zitten en rijden maar'**

Ik zie mezelf als een vakman omdat ik van alles wel een beetje weet. Ik heb in de afgelopen jaren alles gezien, alles meegemaakt, in alle materieel gereden... De vakman-machinist is lastig te omschrijven, vooral omdat in het goederenvervoer geen trein hetzelfde is. Het is dus niet ga maar zitten en rijden maar. Je moet aanvoelen hoe de trein rolt, hoe lang het duurt om te kunnen optrekken en afremmen, wat de eigenschappen zijn van het materieel waar je mee werkt en hoe alles functioneert.

Het duurt even voor iemand zich vakman mag noemen, vind ik. Vakmanschap moet groeien. Wie de theorie heeft gevolgd en een trein heeft leren rijden mag zich formeel machinist noemen, maar die weet nog niks. Pas na een paar jaar heb

je mogelijk alle basiszaken onder de knie, en pas weer daarna kan je verder groeien in je vakmanschap. En dan nog zal niet iedereen hetzelfde niveau halen. De een haakt voortijdig af en de ander blijft op het niveau waarop hij zelf vindt dat het genoeg is geweest. Het grappige is dat wie verder wil groeien, zichzelf binnen het vak dient door te ontwikkelen. Dat is het mooie van het spoor: er is geen school voor, dus je moet het van binnenuit leren.” <



Dominic Tomassen,  
vakondersteuner bij DB Schenker Rail Nederland

# 'Meedenken wordt gezien als weerstand'



Jan Schortinghuis,  
planner/specificator bij NSR

specificator, wat er op neerkomt dat mijn collega's en ik er voor zorgen dat grote buitendienststellingen verlopen zonder al te veel hinder voor de reizigers. De kennis die ik als machinist heb opgedaan kan ik goed in deze functie gebruiken. Ik weet uit ervaring hoe lastig het is treinen op tijd te laten rijden en wat in dit verband wel en niet haalbaar is.

Het probleem is dat ik misschien wel heel goed ben in mijn vak, maar dat er buiten NS geen enkele waardering voor bestaat in de vorm van onafhankelijke indicatoren die aangeven op welk niveau ik functioneer en of ik professioneel bezig ben of niet. Het werk is namelijk heel spoor specifiek en er bestaat geen opleiding voor. Doorredenerend kan het zelfs zo zijn dat ik misschien wel denk dat ik een vakman ben, maar dat ik feitelijk heel simpel een eenmaal aangeleerd kunstje uitvoer. Het is dan ook hard nodig dat we voor deze functie sectorbreed kaders gaan opstellen. Zodat we onze ervaringen, kennis en kunde kunnen overdragen en delen. Ik heb het zelf allemaal al doende moeten leren.

Als ik ter voorbereiding op een buitendienststelling vraag om te kunnen meelopen met de buitendienst – om te kijken of er daar mogelijk nog zaken kunnen worden verbeterd – dan roept mijn hoogste baas direct 'ja, goed

idee'. Maar mijn direct leidinggevende zegt dan 'daar hebben we geen capaciteit voor'. Dat is frustrerend: wel aangesproken worden als vakman om de goede dingen te doen, maar niet de ruimte krijgen om hier ook invulling aan te geven. Het gaat zelfs zover dat wanneer we meedenken over oplossingen, dit soms wordt uitgelegd als weerstand en het nastreven van eigengereide ideeën...

***'Geen idee of ik een vakman ben of dat ik een eenmaal aangeleerd kunstje opvoer'***

Een goed voorbeeld uit een andere hoek: NS wil dat de machinisten energiezuiniger gaan rijden. En dan komt het bedrijf als oplossing met een machientje dat gaat piepen wanneer er gas kan worden teruggenomen om toch nog op tijd op het volgende station aan te komen. Waarom zo'n technische oplossing? Als je machinisten ziet als vakmensen, geef ze dan ook het vertrouwen en de mogelijkheden om zelf oplossingen te vinden. Het is net als met een kok in een goed restaurant en een kok van een fastfoodketen. Deze laatste haalt de friet uit het vet als het belletje rinkelt; de eerste doet het op eigen inzicht en aan de hand van de temperatuur van de olie en de dikte van de frieten. Wie is hier de vakman?" <

**V**akmanschap betekent voor mij de kennis en de vaardigheden hebben om je werk goed te kunnen doen. Maar ook het overzicht hebben over de omgeving waarin je functioneert. Wat verwacht de klant, wat verwacht de opdrachtgever? Vakmanschap gaat niet alleen over vakinhoudelijke kennis, maar over ook ervaring en autonomie in de vorm van ruimte en tijd om de dingen die je moet doen goed en naar eigen inzicht te doen. Aan dit laatste ontbreekt het nog wel eens bij bedrijven en organisaties, ook bij mijn eigen werkgever. Ik ben voorheen machinist geweest, maar ben nu planner en werk als



# 'Ik waak ervoor dat ik niet stil kom te staan'

“Er zijn nauwelijks mensen die weten dat er schilders rondlopen bij NedTrain. Maar ze zijn er wel degelijk. Weliswaar niet veel – ik ben bijvoorbeeld de enige hier in Noord-Oost – maar je vindt ze ook bij het revisiebedrijf in Haarlem, bij het onderhoudsbedrijf in Leidschendam, in Maastricht en in Onnen.

Vakmanschap is in mijn vak meer dan een kleurtje aanbrengen. Het gaat om de handelingen die er aan vooraf gaan en welke producten je gebruikt. Innovatie staat ook in onze branche niet stil, en daar moet je mee bezig zijn. Denk aan het milieu en de wensen van de klanten. Maar ook de gezondheid van jezelf en je collega's. Vakmanschap is jezelf ontwikkelen. Ik vergelijk het met een voetbaltrainer die begint bij de F-pupillen maar uiteindelijk wil eindigen bij een topclub. Zelf vind ik dat ik een vakman ben. Waarom? Ik vind dat ik me al die 25 jaar dat ik dit werk doe steeds goed ben blijven ontplooiën. Je zou denken schilderen is schilderen en daarmee is de kous af, maar dat is niet zo. Ik ben me blijven scholen, mede op eigen verzoek, en ben altijd kritisch gebleven op mijn eigen werk. Ook denk ik actief mee in het vinden van oplossingen voor actuele problemen. Zo heb ik bijvoorbeeld samen met een collega en een verffabrikant een verf ontwik-

keld voor het spuiten van kussens in de trein die zijn beklad met graffiti. Hier hebben we veel waardering voor gekregen vanuit het bedrijf. Mijn collega is met het idee later zelfs een eigen onderneming gestart en doet nu veel voor NS en andere spoorbedrijven.

***'Wie zich blijft ontwikkelen, komt voor verrassende zaken te staan die het werk leuk houden'***

Recent heb ik samen met mijn collega's in Leidschendam meegedacht over een watergedragen verf voor gebruik op de binnenmuren van de treinen in de strijd tegen graffiti. Dat moet goed dekkende en snel drogende verf zijn, want een trein staat bij een onderhoudsbeurt maar een paar uur binnen en moet dan weer rijden. En dan kan het natuurlijk niet zo zijn dat een reiziger met zijn jasje aan een pas geleverde muur blijft plakken. Ook deze verf is inmiddels in nauwe samenwerking met een verffabrikant ontwikkeld.

Het is belangrijk ervoor te waken dat je niet stil komt te staan in je werk. Anders kom je nooit verder. En wie zich blijft ontwikkelen, komt voor verrassende zaken te staan die op hun beurt het werk weer heel leuk maken.

Ik vind het prettig dat mijn werkgever dit ook steeds meer gaat zien. Ik voel dat er meer steun en waardering ontstaat voor ons vakmanschap en dat we bijvoorbeeld meer ruimte krijgen om zelf oplossingen te zoeken. Dat vertaalt zich onder meer in de vrijheid om zelf contact op te nemen met leveranciers of om zelf bij andere bedrijven te gaan buurt voor het vinden van goede ideeën en oplossingen. Ik weet niet of dit voor andere functies bij NS ook geldt, maar zo is het wel hoe ik het ervaar.” <



Martin Ohms,  
schilder bij NedTrain

# 'Ik denk dat ik nooit uitgeleerd raak'

**"D**e term vakmanschap kan door iedereen op een eigen manier worden uitgelegd. Ik denk ook dat iedereen zijn persoonlijke vakmanschap op zijn eigen manier probeert na te streven. Iedereen heeft immers



sterke en minder sterke punten. Problemen oplossen, mondig zijn, verslagleggen... zeg het maar, waar ben jij goed in?

Vakmanschap is voor mij hetzelfde als gedrevenheid. Professioneel staan in wat je doet en weten waarom en voor wie je het doet. Als transportcoördinator ben ik de schakel tussen railverkeersleiding, de mensen in de buitendienst en mijn buitenlandse collega's. Ik werk altijd in het 'nu-moment'. Bij defecten, ziektes, verstoringen, achterstanden en dat soort zaken zorgen wij ervoor dat de treinen toch kunnen blijven rijden en dat de belangen van onze klanten zo goed mogelijk bediend blijven worden. Dat doe ik door op mijn beurt onze belangen bij railverkeersleiding en bij de buitenlandse collega's te behartigen. Dat vergt wel wat vaardigheden en overredingskracht, ja. Maar dat is ook wat dit werk zo uitdagend maakt.

Ik ben min of meer in deze functie ingegroeid. Er bestaan geen cursussen voor. Maar ik ben gelukkig erg nieuwsgierig en heb een ontzettende drang naar kennis. Ik denk dan ook dat ik nooit uitgeleerd raak. Een paar maanden geleden heb ik besloten dat ik weer naar school wil. Om de theorie achter mijn feitelijke kennis te leren en zo mijn beslissingen nog waardevoller

te laten zijn. Ik heb inmiddels bij mijn werkgever aangegeven dat ik een deeltijdopleiding HBO Transport en Logistiek wil gaan doen. Dit ligt momenteel nog in behandeling bij personeelszaken.

**'Ik heb een paar maanden geleden besloten dat ik weer naar school wil'**

Als vakman probeer ik mijn kennis en ervaring ook op anderen over te dragen. Ik heb onlangs nog iemand in opleiding naast me gehad. En in onze functie hoort ook het coachen van 'regelaars machinisten en locs'. Deze functie heb ik zelf namelijk ook vervuld en kan dus praten vanuit mijn eigen ervaring, ideeën en inzichten uit die periode. Het helpt uiteraard dat je je kunt inleven. Bovendien kom je samen doorgaans tot de beste oplossingen.

Het belangrijkste in mijn vak is misschien wel dat je een grote beslissingsbevoegdheid hebt. Bij afwezigheid van het management, bijvoorbeeld 's nachts en in de weekenden, moet je zelf kunnen beslissen en de uitkomst daarvan kunnen verantwoorden. Ik heb hier geen enkele moeite mee. Alles is immers beter dan geen beslissing nemen." <

Roy Derks van de Ven,  
transportcoördinator bij DB Schenker Rail Nederland

# 'Ik heb een **wonderbaarlijke loopbaan** achter de rug'

Matthijs Galema,  
teammanager Mcn/Hc bij NSR

Ik werk sinds 1991 bij het spoor; was een late intreder. Ik was al een jaar of 37. Daarvoor was ik jaren voorman-lasser bij een scheepsbouwer van luxe jachten. Mooi werk, maar je houdt het lichamelijk vaak niet vol tot aan je pensioen. Dus heb ik gekozen voor mijn gezondheid en ben helemaal onderaan de ladder bij NS begonnen. Als SasSter/kaartverkoper, zeg maar schoonmaker van treinen en perrons en kaartverkoper op de trein. Om een lang verhaal kort te maken ben ik in de jaren daarna opgeklommen tot hoofdconducteur, vakondersteuner Hc en later combi vakondersteuner Mcn/Hc. En nu ben ik dus teammanager Mcn/Hc. Hier in Leeuwarden geef ik leiding aan een groep van ongeveer dertig mensen, overigens alleen machinisten.

***'Technische vraagstukken laat ik aan mijn vakmensen over, maar ik wil wel van ze leren'***

Ik geef toe dat ik een wonderbaarlijke loopbaan achter de rug heb. Maar gelukkig hoeft je als teammanager niet per definitie vakinhoudelijk de beste van de groep te zijn. Je moet ook kunnen managen. Ik denk zeker dat ik daar goed in ben, want ik heb iets met mensen. Mijn hele leven al. Ik benader mijn mensen op een volwassen manier en probeer altijd het beste uit ze te halen. Maar zélf wil en kan ik ook

veel van hun leren. Dus ik hoef ook van mezelf echt niet de beste te zijn op het gebied van bijvoorbeeld technische vraagstukken. Er zit heel veel expertise en vakmanschap in de groep zelf.

Ik weet niet of ik een vakman ben. Wat is vakmanschap? Een voorwaarde voor vakmanschap is volgens mij niet dat je iets jaren achtereen moet hebben gedaan. Een machinist die al jaren rijdt en is opgegroeid met het vroegere materieel weet van onze moderne wagenpark wat betreft technische kennis net zoveel als iemand die nog maar kort rijdt. Wat dat betreft staan ze op gelijk niveau. Daarom meet ik vakmanschap liever af aan andere zaken zoals dingen samen met anderen kunnen oppakken en tot een goed einde brengen. Bij beoordelingsgesprekken let ik bijvoorbeeld ook op hoe iemand niet alleen als machinist functioneert, maar ook omgaat met storingen, verstoringen tijdens de dienst, het omroepen, zijn uitstraling, presentatie en hoe hij de reizigers informeert... Ik bedoel maar, er spelen meer zaken dan weten hoe je van A naar B moet rijden.

Tegenwoordig ziet de reiziger qua uiterlijk nauwelijks meer het verschil tussen een machinist en een conducteur. Ook de machinist heeft een railpocket, dus ook hij kan service en klantgericht optreden. En dat is wat het bedrijf ook van de machinist vraagt



en verwacht. Kunnen meegaan in veranderingen, dat is vakmanschap. Ik zit op een kleine standplaats waar een groot wij-gevoel heerst. Dat betekent korte lijnen en een open sfeer. Daarom wil ik ook goed bereikbaar zijn voor iedereen. En als dat niet persoonlijk kan, wat overigens wel mijn voorkeur heeft, dan maar per telefoon. Ook buiten diensttijd. Anderzijds vraag ik ook goede bereikbaarheid van de anderen. Door zelf het voorbeeld te geven, merk ik dat zij er ook minder moeite mee hebben als ik ze een keer buiten diensttijd bel." <

# Over vijf jaar



“Ik hoop dat ik over vijf jaar mijn werk als treindienstleider nog steeds met veel plezier kan blijven doen. Dat mijn kennis en kunde niet ten ondergaan aan allerlei nieuwe regels en technieken die mijn handelingsvrijheid beperken. Ik vind het verschrikkelijk lastig in te schatten wat de techniek gaat doen. Het bedientableau met knopjes en lampjes is al lang vervangen door de computer. Het werk is verschoven naar meer planmatig werken en monitoren, maar we kunnen nog wel steeds zélf bijregelen. Ik zie mezelf zeker als een vakvrouw. Ik loop al zo'n twintig jaar mee en heb een zeer gedegen opleiding gehad waarbij ik alle facetten van het spoorbedrijf heb leren kennen. Van perronopzichter en reizigersinformatie tot meerijden met een machinist. Dat was toen het loopbaanpad. Ik heb nog steeds veel aan de ken-

nis die ik toen heb opgedaan. Ik weet bijvoorbeeld precies hoe lang rangersen kan duren. Ondertussen heb ik ook veel ervaring in mijn eigen werk.

## ***'Grote veranderingen in het werk pak ik relatief gemakkelijk op'***

Het is niet zo dat mensen die lang op een plek zitten automatisch vakmensen zijn. Bovendien is de een doorgaans beter in iets dan de ander. De een kan goed optreden bij calamiteiten en de ander is weer goed in communicatie. Communicatie is denk ik mijn sterkste punt. Directe contacten vind ik belangrijk, maar ik ben ook flexibel. Als er grote veranderingen zijn in het werk, dan pak ik die relatief gemakkelijk op. Dat is niet voor iedereen weggelegd, zo heb ik in

## **Nieuwe rubriek**

Na tien jaar (!) hebben we op de achterpagina van dit blad afscheid genomen van de rubriek 'Kaderplaats' waarin kaderleden van FNV Bondgenoten hun licht lieten schijnen over actuele ontwikkelingen en gebeurtenissen in hun spoorsector. Met trots presenteren we nu alweer voor de tweede keer de nieuwe rubriek 'Over vijf jaar' waarin kaderleden aangeven hoe het spoor en hun spoorsector er volgens hen over vijf jaar voor staat. <

**Marion Emmerik**  
*treindienstleider bij ProRail*

mijn directe omgeving ervaren. Ik hoop dat het bedrijf bij komende ontwikkelingen oog blijft houden voor de kwaliteiten van de medewerkers en dat ze die ook optimaal inzet. Dat vergt misschien flexibiliteit en aanpassing of een andere werkwijze. Ik hoop dat ik mijn flexibiliteit van nu over vijf jaar nog steeds heb. Helaas heb ik geen glazen bol om mijn toekomst te voorspellen.” <

## **Bereik de bond**

**FNV Bondgenoten**  
Postbus 9208 3506 GE Utrecht  
Telefoon: 0900 – 9690 (lokaal tarief)  
Internet: [www.fnvbondgenoten.nl](http://www.fnvbondgenoten.nl)  
[www.fnvspoor.nl](http://www.fnvspoor.nl)