



GVB Next is sinds zomer 2012 op dreef. Programmamanager en manager Assets a.i. Karel van Gils heeft het er druk mee, maar geniet er ook van. “Het was een dynamisch, hectisch én fascinerend eerste jaar.”

.....  
tekst

**Annemiek de Gier**

fotografie

**Johannes Abeling**

**Karel, misschien weet niet iedereen wie jij bent. Stel jezelf eens voor?**

Ik ben sinds mei 2012 GVB'er. Hiervoor werkte ik lang bij de NS in verschillende functies, ik stuurde onder meer werkplaatsen aan en was ook betrokken bij veranderingsprocessen. Dit soort processen vind ik ontzettend interessant. Er gebeurt veel in een veranderende organisatie; wat betekent dat dan precies en hoe wordt het opgepakt? En vooral: hoe is de rol van de medewerkers erbij? De veranderingen bij GVB hingen al een tijdje in de lucht, zeker toen bekend werd dat de aanbesteding niet zou doorgaan. Ik heb zelf de stap gezet naar GVB te komen en ik heb er nog geen moment spijt van gehad. Je wilt ook iets persoonlijks van mij weten? Ik ben 47 jaar en woon in Utrecht met mijn dochters Anne (12) en Emma (11). In mijn vrije tijd stap ik graag op de racefiets.

**Hoe ziet jouw rol als programmanager GVB Next er precies uit?**

In de eerste periode van GVB Next was ik er vooral om de propositie van GVB te helpen neerzetten: waar zijn we goed in, waarin niet, hoe kunnen we ons onderscheiden? Daarnaast heb ik samen

Karel van Gils, programmamanager

# ‘We worden een bedrijf om trots op te zijn’

met het management en middenkader de missie, visie en strategie van GVB Next tot stand gebracht, bijvoorbeeld door interactieve sessies te organiseren, energie te genereren en ervoor te zorgen dat de materie helder bleef en we niet verzandden in discussies. Nu gaan we een nieuwe fase in: die van de realisatie. In deze fase is mijn taak vooral het monitoren van de voortgang en het bewaken van de samenhang. Ook help ik de materie te vertalen naar concrete programma's voor medewerkers, management en hoofdkantoor. Eigenlijk ga ik van een sturende, aanjagende rol naar een meer faciliterende.

**Ben je tevreden over de eerste fase?**

Ja, er is veel bereikt. De koers van de organisatie is nu helder en dat was hard nodig na vele jaren onduidelijkheid. Uit het medewerkerbetrokkenheidsonderzoek is gebleken dat medewerkers de nieuwe koers accepteren en waarderen, dus is het nu vooral de uitdaging om deze in de organisatie te implementeren. Ik zeg bewust uitdaging, want ons bedrijf opereert in een stad waar geen dag hetzelfde verloopt, en de basisdienstverlening moet natuurlijk ook op orde blijven.

.....  
**‘Er is veel bereikt. De koers van de organisatie is nu helder, en dat was hard nodig na vele jaren van onduidelijkheid’**

**Zijn er ook zaken die extra aandacht verdienen?**

In mijn visie zijn dat vooral verbinding en gemeenschappelijkheid. De samenwerking tussen afdelingen moet beter, ook al verandert elke afdeling in zijn eigen tempo. Het gaat om het besef dat iedereen binnen dit bedrijf een belangrijke schakel is in de service aan de reiziger. Dus niet alleen de bestuurder van de metro die ervoor moet zorgen dat hij op tijd rijdt, maar ook de medewerker van de werkplaats waar die metro terecht komt voor reparatie. Een metro in een werkplaats rijdt niet op het spoor, wat betekent dat reizigers het moeten doen met minder, dus vollere voertuigen. Natuurlijk kost het tijd om deze nieuwe

manier van denken duurzaam aan te leren. Met respect voor elkaar en elkaars werk maken we een goed begin.

**Hoe kijk je naar GVB in de toekomst?**

Ik besef ook dat GVB Next niet alleen maar leuk is. Uiteindelijk willen we meer productie voor minder geld en ligt er een druk op alle collega's om te verbeteren en beter en meer reizigergericht te presteren. Maar hieruit ontstaat uiteindelijk een frisse en professionele organisatie met een heldere positie in de stad. GVB zal medebepalend zijn voor het openbaar vervoer in Amsterdam, in plaats van vooral uitvoerder van tram-, bus- en metrolijnen. Kortom, we zijn bezig een bedrijf te worden waar we trots op kunnen zijn en waar het plezierig werken is. Natuurlijk blijft het nog zoeken naar de juiste weg ernaartoe. Medewerkers moeten bijvoorbeeld wennen aan het feit dat ze worden uitgenodigd om mee te denken en betrokken te zijn. En zeker ook voor managers is dat nieuw. Maar ik heb er alle vertrouwen in dat iedereen zijn bijdrage kan leveren aan GVB Next. De organisatie, en daarmee onze dienstverlening aan de reiziger, zal daar alleen maar beter van worden.