

# 24



*Maakt meer mogelijk!*





*Maakt meer mogelijk!*

De Smile en de Westerscheldetunnel. Die horen bij elkaar. **Een glimlach** van een tevreden klant die ruim op tijd is voor zijn afspraak aan de andere kant van de Westerschelde. **Een vriendelijk gezicht** van een tolgaarder bij de kassa. **Service met een Smile**. Maar bovenal staat de Smile voor de prettige verbinding tussen Zeeuws-Vlaanderen en Zuid-Beveland. Via een comfortabele, veilige rit door onze tunnel. In vijf minuten naar de andere kant van de Westerschelde. **Een prestatie om van te glunderen!**





## HET BEDRIJF N.V. WESTERSCHELDETUNNEL

Een 24-uurs organisatie met 65 medewerkers

Verantwoordelijk voor het exploiteren van de Westerscheldetunnel

Maximale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven

Provincie Zeeland is volledig aandeelhouder

Unieke kennis en ervaring in Nederland op het gebied van tolinning, tunnel- en wegbeheer, onderhoud, verkeers- en incidentmanagement

Dochteronderneming Movenience B.V. handelt de t-tag transacties af

Betalen met de t-tag voor korting en een snelle passage

## DE WESTERSCHELDETUNNEL

Langste verkeerstunnel van Nederland: 6,6 kilometer

Twee buizen met 26 dwarsverbindingen

Diepste punt 60 meter onder N.A.P.

Maximumsnelheid: 100 km/uur

Meer dan 15.000 passages per dag

99,7% beschikbaarheid

Veiligheid en comfort voorop

Binnen vijf minuten naar de andere kant

Beste verbinding tussen Zeeland, Vlaanderen en West-Brabant

# veilig voor

Met twee afzonderlijke tunnelbuizen, dwarsverbindingen om de 250 meter en goed verlichte hulpposten met brandblusmiddelen en intercom is de Westerscheldetunnel één van de veiligste tunnels in Europa.

Tunneloperators bewaken de tunnel permanent met behulp van moderne apparatuur. **Veiligheid staat voorop.** Zo kunt u als klant niet alleen snel, maar vooral met een heel gerust gevoel passeren.

# g the e d brop



# Kegels, camera's en knuffelkonijnen

Een waarschuwingssignaal klinkt in de controlekamer. Een auto komt tot stilstand in de Oostbuis van de Westerscheldetunnel. Operator Baan Batelaan schat de situatie in aan de hand van wat hij ziet via de camera's in de tunnel. Vermoedelijk een uitgevallen motor. Baan kruist onmiddellijk de betreffende rijstrook af en verlaagt de snelheid op de andere weghelft.

Operator Baan roept vervolgens de dienstdoende tunnelwacht op. Vandaag,  mei 2010, is dat Jacco Grootjans. Bij dit soort incidenten gaat Jacco de tunnel in om de automobilist te helpen. Hij stapt snel in zijn Westerscheldetunneljeep en gaat op weg.

Baan ziet intussen dat het om een gezin gaat: man, vrouw en twee kinderen. Hij zoekt contact met hen via de omroepinstallatie. Hij vraagt de bestuurder zich te melden via de telefoon in één van de hulpposten die om de 50 meter in de tunnelwand zijn aangebracht. De man gaat naar de telefoon. Baan legt hem uit dat de rijstrook is afgekruist en dat hulp onderweg is. Hij adviseert de man om met vrouw en kinderen op de 'barrier', de hoge betonnen rand tegen de rechterkant van de tunnelwand, te gaan staan: daar zijn ze op dit moment het veiligst.

## Tunnelflap werkt altijd

"Benzine op, ik heb de wegenwacht al gebeld", verontschuldigt de man zich tegenover tunnelwacht Jacco als deze op locatie aankomt. "Een bekend probleem", vertelt Jacco.

"Waarschijnlijk zit er nog genoeg in de tank om een aardig stuk te rijden. Maar door de helling in de tunnel krijgt de motor geen brandstof meer en valt de auto stil."

De twee jongetjes zijn duidelijk onder de indruk van wat er gebeurd is. Om ze gerust te stellen, tovert Jacco twee 'tunnelflappies' te voorschijn: schattige pluche konijntjes gekleed in een veiligheidshesje van de Westerscheldetunnel.

De gezichtjes klaren op bij het zien van deze tunnelflap.

"Die knuffel werkt altijd", zegt Jacco tegen de moeder van de kinderen. Dan richt hij zich weer op de auto.

## Overlast beperken

Jacco moet het voertuig de tunnel uit slepen. Hij neemt contact op met Baan en laat de tunnelbuis afsluiten. Jacco: "We werken altijd strikt volgens de geldende veiligheidsrichtlijnen. Tijdens het bergen van een voertuig sluiten we de betreffende tunnelbuis helemaal af. Zo creëren we een veilige werksituatie. In de praktijk duurt dit meestal niet langer dan een kwartier." Zodra er geen verkeer meer door de tunnelbuis rijdt, bevestigt Jacco de sleepstang.





“We werken altijd strikt volgens de geldende veiligheidsrichtlijnen. Tijdens het bergen van een voertuig sluiten we de betreffende tunnelbuis helemaal af. Zo creëren we een veilige werksituatie.”

Met een opgelucht gezin in zijn auto en de pechauto erachter rijdt hij de tunnel uit. Eenmaal buiten, neemt Jacco contact op met operator Baan. Hij kan de tunnelbuis weer openstellen voor verkeer.

Jacco legt uit: “Veiligheid staat natuurlijk voorop, maar wij vinden het ook zeer belangrijk om de overlast voor het overige verkeer zo kort mogelijk te houden en zoveel mogelijk te beperken. Zo snel mogelijk dus, maar wel veilig.”

Hij rijdt met het gezin naar de dichtstbijzijnde parkeerplaats. Daar brengt de wegwacht een jerrycan benzine. De familie kan weer verder!

## VEILIGHEID

### In elke tunnelbuis zijn aanwezig:

- 26 Dwarsverbindingen
- 135 Hulpposten
- 52 Camera's
- 40 Ventilatoren
- 135 'Alarm stap uit' borden
- 550 Verlichtingspunten
- 468 Detectielussen in het asfalt
- 185 Luidsprekers van de omroepinstallatie





Het Westerscheldetunnelteam garandeert **24** uur per dag, zeven dagen per week een veilige, snelle en comfortabele verbinding.

# dag

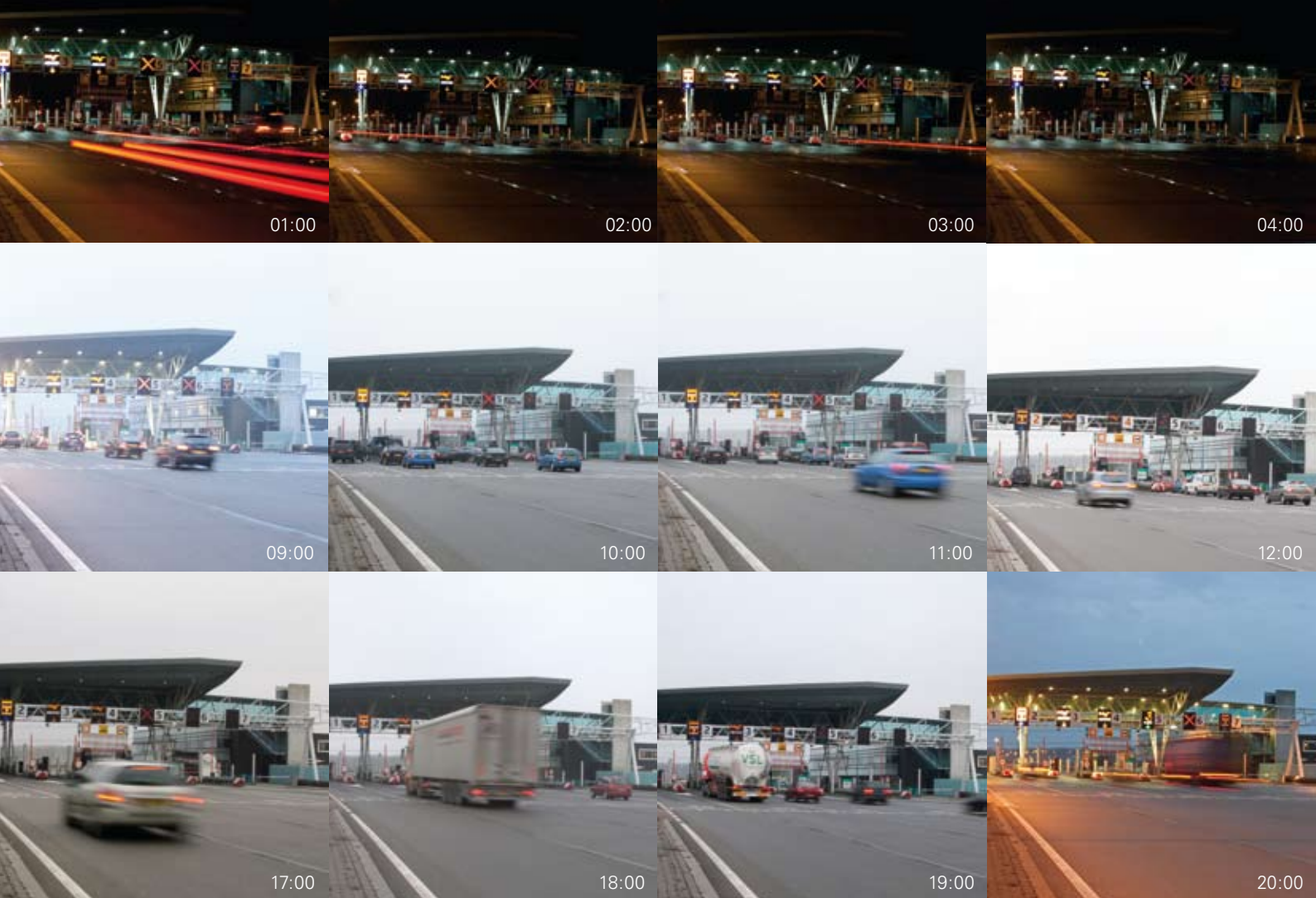


Tussen 8.00 uur en 22.00 uur passeren rond de 14.500 voertuigen het tolplein.

In de nacht zo'n 800. Tijdens de nachtdienst is er ruimte voor een praatje aan de kassa met een bekende chauffeur, ontstaan hechte vriendschappen tussen collega's en zie je de zon opkomen op het tolplein.

nacht

# 24 uur beweging op



## "Dag en nacht oproepbaar"

"Om storingen te voorkomen, hebben we een jaarplanning voor onderhoud. Elke vier weken sluiten we een tunnelbuis af. Dat doen we 's avonds en 's nachts, zodat de klant er zo weinig mogelijk last van heeft. In de andere buis stellen we tegenverkeer in. Zo blijft de verbinding in stand en kan er gewoon heen en weer gereden worden. Tijdens het maandelijks onderhoud worden onder andere verkeersborden, vluchtdeuren, wegdek en straatkolken schoongemaakt. Door goed preventief onderhoud is de technische staat van de tunnel in orde."



**Hans Huige,**  
onderhoudsdeskundige

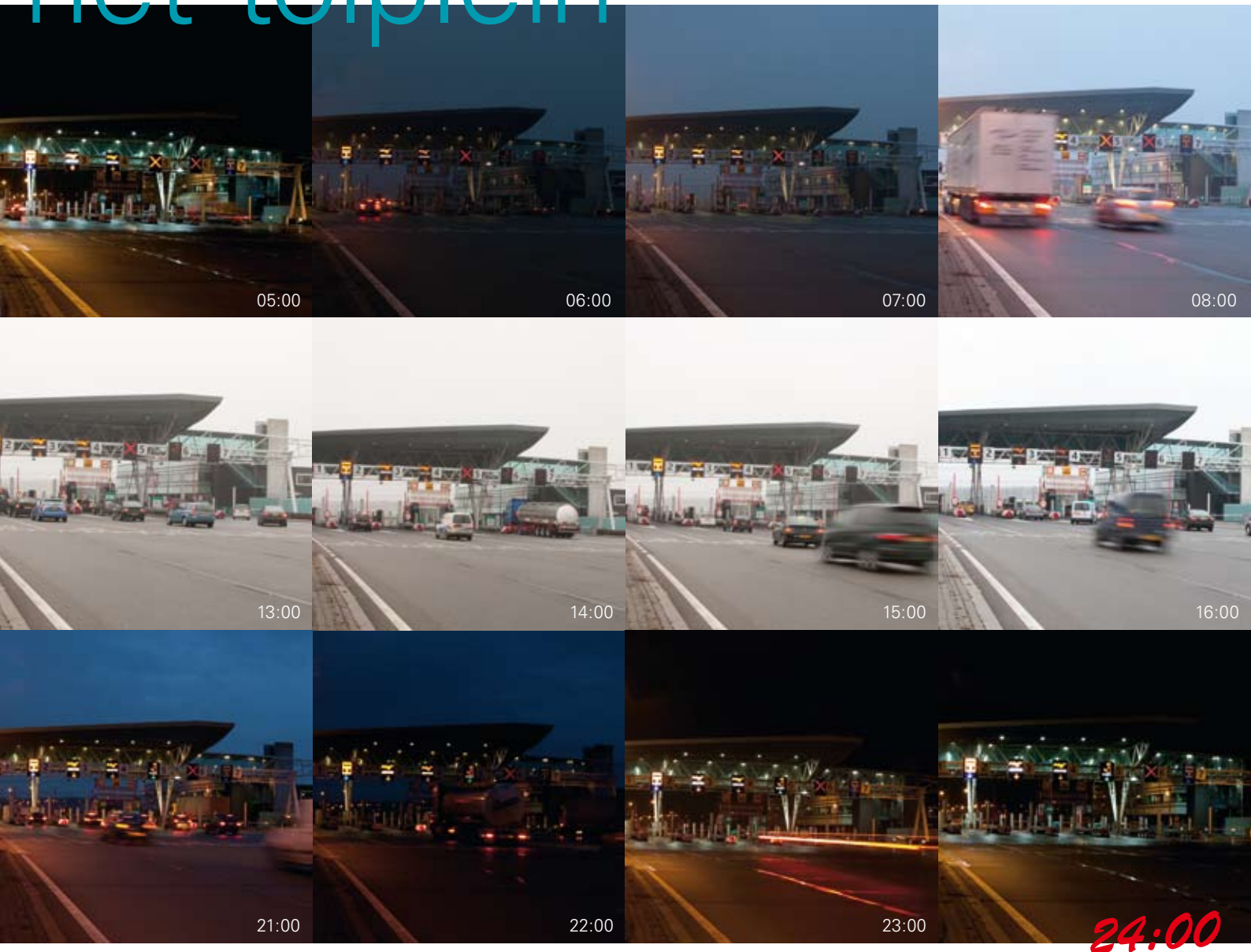
## "Flexibiliteit bij strandweer"

"Als planner deel ik de roosters in van de operators en de medewerkers op het tolplein. Een computerprogramma helpt me voorspellen hoeveel tolgaardsers ik nodig heb. Het programma houdt rekening met vakantiedruktes en feestdagen. Het kan natuurlijk onverwacht druk worden, bijvoorbeeld bij strandweer. In zo'n geval kan ik altijd oproepkrachten inschakelen om opstoppingen op het tolplein te voorkomen."



**Marijke de Jonge,**  
planner

# het tolplein



## “De nachtdiensten zijn bijzonder”

“De rust in de nacht is een bijzonder contrast met de drukte overdag. 's Nachts maken we op het tolplein de verkeersborden en de sensoren die de voertuigen meten schoon. We vervangen de kassarollen, vullen koffie bij en zorgen dat alles klaar staat voor de drukkeren diensten overdag. We werken altijd met z'n tweeën in een tolhuisje. Tijdens de nachtdienst leer je je collega's pas echt goed kennen.”



**Linda van de Garde,**  
tolgaarder

## “Spilfunctie bij calamiteiten”

“Ik werk als onderhoudskundige en daarnaast ben ik één keer in de vijf weken een week lang oproepbaar als calamiteitencoördinator. Ik word opgeroepen bij grotere incidenten, bijvoorbeeld bij een ongeval. De calamiteitencoördinator is verantwoordelijk voor een goede afwikkeling van het incident. Daarvoor onderhoud ik contact met hulpdiensten, de tunnelwacht en de operator in de controlekamer. Het geeft voldoening om te merken dat we als team perfect op elkaar ingespeeld zijn bij calamiteiten.”



**Frans Witkam,**  
calamiteitencoördinator

# Maakt meer



## "Ik kies voor de Westerscheldetunnel"

"We kiezen vooral voor de Westerscheldetunnel om de drukke rond Antwerpen te vermijden. We bekijken dat per rit", zegt Hannes Verstraete, planner bij NV Transport Cools te Zeebrugge. "Op de afstand letten we niet zo." Hij tikt de ritgegevens in en op het scherm is te zien dat de afstand Zeebrugge – Maasvlakte via de tunnel 175 kilometer bedraagt, terwijl het via Antwerpen 224 kilometer is. "Maar dat scheelt wel", vervolgt hij bijna verbaasd.

Cools rijdt met twintig wagens en is sterk in de tanktransport. Opvallend zijn de drie Amerikaanse Mack's in het wagenpark. "Deze bijzondere trucks gaan lang mee en zorgen voor naamsbekendheid." Cools heeft overigens

van oudsher iets met Amerikaanse wagens. Grootvader Emiel Cools startte het familiebedrijf in 1928 met paard en wagen. Na de Tweede Wereldoorlog werden de eerste vrachtwagens aangekocht. Achtergelaten Amerikaans legermateriaal, waaronder een Dodge en een Leyland. "Toen de enige betaalbare optie."

De firma Cools rijdt vooral fruitsappen naar Vlissingen en Rotterdam. Maar ook chemicaliën. "De planning, ook de routeplanning, staat ten dienste van de klant en de chauffeur. Aangenaam dat de Westerscheldetunnel ons keuze biedt."



# mogelijk



## “Zonder tunnel was ik nooit in Terneuzen gaan werken”

“Toen ik zes jaar geleden klaar was met mijn studie, zocht ik een baan als docent lichamelijke opvoeding in Zeeland, waar mijn vriendin vandaan komt. Ik mocht op gesprek bij Stedelijke Scholengemeenschap De Rede in Terneuzen. Dus ging ik met het openbaar vervoer van Amsterdam naar Terneuzen, een hele onderneming! Ik werd aangenomen en woon inmiddels in Vlissingen.


Zonder tunnel had ik waarschijnlijk niet eens gesolliciteerd. Te veel reistijd en gedoe met een boot. De reistijd van huis naar het werk is nu een halfuurtje. Dat is prima te doen. Zo kan ik na het werk nog even thuis eten als ik bijvoorbeeld een ouderavond heb. Ik carpool vaak met collega's. Mijn auto zet ik dan op de parkeerplaats en mijn collega wacht me op bij de Kiss&Ride plek. Ook ga ik regelmatig met de fiets, die neem ik dan mee in de bus.

Ook in mijn vrije tijd maak ik gebruik van de tunnel. Om naar de Gentse Feesten te gaan bijvoorbeeld. En ik ga wel eens snowboarden met wat vrienden in Terneuzen. De laatste keer hebben we gebruik gemaakt van een bon uit een kortingsboekje dat de tunnel uitgaf. Zo haal je de toelagen er makkelijk uit. De tunnel maakt voor mij dus zeker meer mogelijk!”

24/24



# Service met een Smile



Mailings over kortingsacties, informatie over stremmingen op teletekst en nieuwsberichten op de website: de medewerkers van de N.V. Westerscheldetunnel houden hun klanten op verschillende manieren op de hoogte van alles wat te maken heeft met de Westerscheldetunnel.

## Heldere communicatie

De N.V. Westerscheldetunnel vindt heldere communicatie belangrijk. Daarom is zij voortdurend op zoek naar manieren om haar klanten te informeren over de Westerscheldetunnel. Zo biedt het bedrijf informatie aan via sms, teletekst, RSS-feeds, e-mail en website. Maar persoonlijk contact is ook heel belangrijk. Klanten kunnen een paar keer per jaar tijdens de Nacht van de tunnel deelnemen aan een rondleiding door de tunnel.

Daarnaast staan de medewerkers van de Klantenservice paraat om vragen van klanten te beantwoorden. Het kan gaan om vragen over de t-tag, tarieven of betalingstransacties, maar ook als er een stremming is, wordt de Klantenservice gebeld met vragen.

Lia Bloemers, medewerker Klantenservice: "Wanneer er iets gebeurt in de tunnel, worden we daarvan direct op de hoogte gebracht. Zo kunnen we klanten goed en snel informeren."

## Op het tolplein gebeurt het!

"Voordat ik bij de Klantenservice ging werken, ben ik een paar jaar tolgaarder geweest", vertelt Lia enthousiast. "Dat zie ik als een groot voordeel. Ik weet hoe alles op het tolplein werkt. Alle medewerkers van het bedrijf -ook de directeur- draaien elk jaar een dagje mee als tolgaarder aan de kassa. Om de sfeer te proeven. Belangrijk, want op het tolplein gebeurt het!"

## Angstige bestuurders

Om een nog betere service te kunnen verlenen, wordt de dienstverlening regelmatig onder de loep genomen. Zo laat de organisatie om de paar jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Aan de hand daarvan, en van opmerkingen die bijvoorbeeld via de Klantenservice binnenkomen, voert de N.V. Westerscheldetunnel als het nodig is verbeteringen door. Denk aan nieuwe borden op het tolplein, zodat bestuurders eerder zien welke tollaan ze moeten hebben, zachte slagbomen bij de tolpoorten om schade te voorkomen of speciale rijlessen voor angstige bestuurders.

## Pech op het plein

Dat de klant centraal staat bij de N.V. Westerscheldetunnel, blijkt ook uit een bijzondere anekdote. Lia: "Op een kille ochtend in maart reed een Fiat Pandaatje het tolplein op. De bestuurder was een oudere mevrouw. Ze reed een tollaan in en ineens viel de motor volledig stil. De bestuurster kreeg hem niet meer aan de praat. De auto's die achter haar in de laan stonden, begonnen te toeteren. De vrouw wist niet wat te doen, de tranen stonden in haar ogen. Eén van mijn collega's schoot haar al snel te hulp en duwde met een paar sterke mannen de auto naar de zijkant van het tolplein en belde de wegenwacht. Mevrouw ging mee naar binnen en kreeg een kopje koffie om bij te komen van de schrik. De wegenwacht repareerde de auto en de bestuurster kon haar weg gelukkig weer lachend vervolgen. Na afloop stuurde ze ons zelfs een enorme bos bloemen om te bedanken!"

# Diepgeworteld in de Zeeuwse klei

## **Zeeland**

De N.V. Westerscheldetunnel is diepgeworteld in Zeeland. De tunnel zelf is door zijn centrale ligging de belangrijkste schakel tussen Zeeland, Vlaanderen en West-Brabant. Dagelijks kiezen meer dan 15.000 reizigers voor deze snelle en comfortabele verbinding. Zeeland blijft werken om haar noord-zuidverbinding verder te optimaliseren. De N62 wordt verdubbeld, er komen ongelijkvloerse kruisingen en er wordt een tunnel onder het Kanaal van Gent naar Terneuzen aangelegd, de Sluiskiltunnel.

Eind 2014 zijn de meeste projecten gerealiseerd. De N.V. Westerscheldetunnel heeft zelf de eerste stap gezet om de infrastructuur te verbeteren: de voorbereidingen voor de verdubbeling van de tunnelweg zijn in volle gang.

## **Meerwaarde**

De N.V. Westerscheldetunnel beschikt over een unieke combinatie van kennis en ervaring op het gebied van bouw en onderhoud van infrastructuur, verkeersmanagement en het innen van tol. Die meerwaarde wordt onder andere ingezet bij het vergroten van toepassingsmogelijkheden van de t-tag, een elektronisch betaalapparaat, door dochteronderneming Movenience B.V.. Verder zijn er in Zeeland nog veel ontwikkelingen gaande waar de N.V. Westerscheldetunnel een belangrijke bijdrage aan kan leveren. Daarbij valt te denken aan de Sluiskiltunnel en het verkeers- en incidentmanagement voor de gehele N62. Dit zijn projecten, waar de N.V. Westerscheldetunnel een stuk van haar ambitie, kennis en kunde in kwijt kan en die tevens een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van Zeeland.



# Maximale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven



//

Optimale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven waarbij veiligheid, beschikbaarheid en klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staan. Het is aan de medewerkers van de N.V. Westerscheldetunnel en hun partners in de markt om deze doelstelling ook daadwerkelijk waar te maken. Dat vergt kwaliteit in werk, maar ook de juiste mentaliteit. Dat kan alleen als onze mensen tevreden zijn en met plezier hun werk doen.

Daarvoor dient een interessante werkomgeving te worden aangeboden in combinatie met aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden. Onze bedrijfscultuur kenmerkt zich door teamspirit, openheid, besluitvaardigheid en resultaatgerichtheid. Alle medewerkers zijn voor hun taak berekend en nemen hun verantwoordelijkheid. En dat werpt z'n vruchten af. In een recent klanttevredenheidsonderzoek werd de Westerscheldetunnel gewaardeerd met een 7.8. Daar ben ik als directeur heel trots op. Maar natuurlijk blijven we alert op mogelijke verbeteringen in onze dienstverlening. Service met een Smile, daar staan wij voor. Een Smile van onze klanten én van onze medewerkers.

**Harald Schoenmakers**, algemeen directeur



//  
 Werken in ploegendienst  
 heeft veel voordelen.  
**Linda van de Garde**



//  
 Het is een kleine  
 organisatie en dat vind  
 ik heel prettig.  
**Jacco Grootjans**



//  
 We krijgen volop  
 mogelijkheden om mee  
 te denken.  
**Liesbeth Boom**



//  
 De sfeer onderling is  
 leuk. Iedereen is erg  
 betrokken.  
**Hans Huige**



//  
 Ik krijg de kans om  
 mezelf verder te  
 ontwikkelen in mijn  
 vakgebied  
**Ella Louws**



//  
 Nooit saai, geen dag  
 is hetzelfde.  
**Nel Quist**

De missie van de

N.V. Westerscheldetunnel is helder:

'het streven naar optimale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven'. 'Zo laag mogelijk' wordt bepaald door de verplichtingen van de Westerscheldetunnel om in 2033 de tunnel te hebben afgeschreven en door de kosten van de exploitatie. Om daaraan inhoud te geven, zijn een aantal speerpunten van beleid geformuleerd. Veiligheid heeft de hoogste prioriteit. Deze prioriteit richt zich zowel op de veiligheid van de klanten als op de veiligheid van de medewerkers. Het is aan onze werknemers om deze woorden om te zetten in daden. Dat kan alleen als de medewerkers tevreden zijn en met plezier hun werk doen. Onze bedrijfscultuur wordt gekenmerkt door teamspirit, openheid, besluitvaardigheid en resultaatgerichtheid. Ook streeft de NV naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van het tracé. De Westerscheldetunnel en de toeleidende wegen vormen immers de slagader in de regionale verbinding tussen Zuid-Beveland en Zeeuws-Vlaanderen. Daarnaast willen we dat klanten het 'tunnelen' positief ervaren. Dus veilig, snel en comfortabel naar de andere kant.

**24** uur per dag!