

Helma Neppérus, Hoofdinspecteur Luchtvaart

'Ook hier hi net
als bij de de
te maken met ers
die snel vuur
en vlam vatten'

"IK VERVE



Eens een ambtenaar, altijd een ambtenaar, moet Helma Neppéus hebben gedacht. Na jaren bij het ministerie van Financiën en de Belastingdienst te hebben gewerkt, is ze nu als directeur-hoofdinspecteur Luchtvaart bij de Inspectie

Verkeer en Waterstaat.

EL ME GEEN MINUUT"

Die overstap is niet zo onlogisch als op het eerste gezicht lijkt. Neppéus was bij de Belastingdienst verantwoordelijk voor de douane, waardoor ze in aanraking kwam met de luchtvaartsector. De honderdprocentcontrole op Schiphol bij vluchten uit Curagao is één van haar wapenfeiten. In haar nieuwe baan is haar eerste zorg om van de inspectie weer een goede inspectie te maken. De afgelopen jaren is de inspectie immers niet altijd even florissant in het nieuws geweest. Stond de deskundigheid van de medewerkers niet ter discussie, dan was het wel de effectiviteit van de organisatie of de weinig transparante werkwijze. Ook kreeg de inspectie twee jaar geleden het verwijt een rood bolwerk te zijn. Ministers Netelenbos en Pronk hadden veel te veel PvdA'ers aangesteld, luidde de kritiek. De voorganger van Neppéus, Theo Aarsen, was van linkse signatuur. De komst van VVD'er Neppéus luidt een nieuw tijdperk in. Maar dat staatssecretaris Melanie Schultz van Haegen hierbij een rol heeft gespeeld, ontkent Neppéus stellig. 'Ik had mevrouw Schultz nog maar twee keer ontmoet, voordat ik hier kwam werken. En die tweede ontmoeting was het sollicitatiegesprek. Mijn ervaring met de douane op Schiphol is de reden dat ik nu deze functie vervul.'

Bevlogen medewerkers

De Inspectie Verkeer en Waterstaat is sinds 1 juli 2001 in bedrijf. Ze is ontstaan uit een aantal zelfstandig opererende diensten, namelijk de Rijksverkeersinspectie (RVI), de

HELMA NEPPÉUS

Mr. H. Neppéus (54) studeerde Nederlands Recht en Belastingrecht in Leiden. Zij heeft diverse managementfuncties bekleed op het ministerie van Financiën. Voordat zij 1 januari 2005 als directeur-hoofdinspecteur Luchtvaart bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat aan de slag ging, was Neppéus lid van het managementteam van de Belastingdienst en verantwoordelijk voor de douane.

Scheepvaartinspectie (SI), de Nederlandse Luchtvaartautoriteit (MLA), de Handhavingsdienst Luchtvaart - beide afkomstig uit de Rijksluchtvaartdienst - en de Rijksdienst voor Radiocommunicatie (RDR). Naast de divisie Luchtvaart, waarover Neppéus de scepter zwaait, zijn er ook nog de divisies Vervoer, Scheepvaart en Rail. Op dit moment is de inspectie aan het reorganiseren (zie kader). Neppéus: 'Dat was juist de reden dat ik voor deze baan heb gekozen. Als je terecht komt bij een club die de naam heeft goed bezig te zijn, zou ik me snel vervelen.' Waarmee ze maar wil benadrukken dat het een uitdaging is de interne organisatie ter hand te nemen. Wat zeker niet betekent dat ze geen oog heeft voor de onrust die onder haar medewerkers bestaat. 'Het is mijn taak ervoor te zorgen dat men plezier heeft in zijn werk. Het zijn heel bevlogen medewerkers die helemaal voor de luchtvaart leven. De buitenwereld moet hen respecteren.' Alle kritiek die zij de afgelopen jaren over zich heen hebben gekregen, is hen niet in de koude kleren gaan zitten. Dat snapt Neppéus ook wel. Wanneer in de krant staat dat een inspecteur het verschil niet zou weten tussen een Airbus en een touringcar, dan doet dat wat met je. 'Als de buitenwacht steeds maar zegt dat het slecht met je gaat, dan krijg je een dreun. Je kunt dan niet zeggen: "Ik trek me er niets van aan."' Neppéus heeft het idee dat het met haar inspectie de goede kant op gaat. Ze moet het vertrouwen van haar medewerkers winnen. 'En dat lukt je niet zomaar in een maand of twee.' Daarom drinkt ze op maandagochtend zo nu en dan een kopje koffie met haar medewerkers. 'Kunnen ze even lekker tegen de baas mopperen.' De reorganisatie zorgt niet alleen voor onrust onder de werknemers van de inspectie. Neppéus wordt er zelf ook mee geconfronteerd. Zo zou ze wel wat meer jong bloed binnen willen halen. Maar met een vacaturestop is dat lastig. 'Het probleem van een reorganisatie is, dat er gaten vallen op de verkeerde plekken. Je mist opeens een bepaald stuk kennis en dat kun je niet zomaar opvullen.'

Verschillende terreinen

Bij de divisie Luchtvaart zijn 216 personen werkzaam. Bij de Belastingdienst had Neppéus

160 mensen onder zich en nog eens zesduizend indirect. Er is volgens haar geen sprake van een stap terug. 'Nee, het is gewoon een andere stap,' legt ze uit terwijl ze nog een kopje koffie inschenkt. 'Ook hier heb ik, net als bij de douane, te maken met dossiers die snel vuur en vlam vatten. Het grote verschil is dat het toen bijna altijd over drugs ging en nu vooral over de veiligheid.' De werkzaamheden van de Belastingdienst zijn volgens haar veel

'Het probleem van een reorganisatie is, dat er gaten vallen op de verkeerde plekken'

inzichtelijker dan die van de inspectie. De partijen in het veld zijn duidelijker, net als de verhoudingen onderling. Bij de inspectie gaat het niet alleen over Schiphol en de KLM, maar ook over traumahelikopters, de commerciële kleine luchtvaart en ballonvaarten, om maar iets te noemen. 'Dat zijn zulke verschillende terreinen, met andere wetgeving, belangen en verhoudingen,' zegt Neppéus. 'Ik verveel me geen minuut.' Als er tijdens een overleg met de collega directeur-hoofdinspecteurs Vervoer, Scheepvaart en Rail vragen te beantwoorden zijn die zijn binnengekomen via de persvoorlichter, kan Neppéus maar bij een kwart van de vragen achterover leunen. Veruit de meeste gaan over luchtvaart. 'Het is ook zo'n ongrijpbaar iets,' legt ze uit. 'Bij vervoer over het water hebben mensen altijd nog het idee dat ze eruit kunnen springen. Bij een vliegtuig is dat natuurlijk niet zo.' Dat geeft vliegen volgens haar een bijzondere positie. Wat de luchtvaart ook speciaal maakt, is het grote aantal eisen waaraan moet worden voldaan om een vliegtuigmaatschappij op te richten. 'Ik kan morgen zo een bakkerij beginnen als ik wil, dat is in de luchtvaart wel anders.' De inspectie verleent vergunningen aan nieuwe aanbieders op de markt. Zij moeten aan bepaalde financiële eisen voldoen, maar ook aan eisen van veiligheid en personeelsbestand. De vraag is of op sleutel-

posities de juiste mensen zitten, bijvoorbeeld op het managen van het onderhoud. Zo heeft zakenman Erik de Vlieger destijds een vergunning gekregen voor zijn maatschappij Holland Exel. 'Met de wetenschap die we nu hebben, kun je je afvragen of we niet wat kritischer hadden moeten zijn met de financiële eisen. Al was er voldoende geld. De vraag is alleen of je dat moet willen. Hij voldeed aan de eisen, dus wat kun je er dan nog over zeggen?' Het starten van een luchtvaartmaatschappij kost vele euro's, de inkomsten komen daarentegen al binnen voordat de dienst is geleverd. Een ticket betaal je immers altijd vooraf. 'Vandaar dat een maatschappij in financiële problemen nog even kan doorgaan, ook als het al een tijdje slecht gaat met het bedrijf.'

Diamantroof

Luchthaven Schiphol is de laatste weken veelvuldig in het nieuws geweest. En niet altijd even positief. Met de diamantroof bijvoorbeeld, waarbij overvallers rond tien uur 's ochtends op een afgesloten deel van de luchthaven wisten te komen en met diamanten en sieraden in een waardetransportauto van KLM Cargo zo het terrein zijn af gereden. Neppérus houdt de ontwikkelingen rond de luchthaven nauwgezet in de gaten. Zeker waar het dit soort incidenten betreft. 'Dat deze dieven zo gemakkelijk op het voor publiek niet toegankelijke platform kunnen komen, betekent dat ze ook iets heel anders hadden kunnen doen dan het roven van diamanten.' Zodra de vliegveiligheid in het geding was gekomen, was het een zaak van de inspectie geworden. In het geval van de diamantroof laat Neppérus het initiatief graag aan andere instanties over. Dat geldt ook voor de evaluatie van het Schipholbeleid, de privatisering van de luchthaven en het vaststellen van geluidsnormen. 'Allemaal politieke zaken,' zegt Neppérus. 'Daar houd ik me liever verre van, hoewel we natuurlijk wel kunnen adviseren. Laten wij ons maar concentreren op toezicht en handhaving van het luchtvaartbeleid en de regels.' Wat niet wil zeggen dat Neppérus niets met politiek heeft. In de avonduren is ze fractievoorzitter van de VVD in haar woonplaats Voorschoten. 'Daar gaat het ook een beetje om toezicht,' grapt Neppérus. 'Ik stuur zeven fractieleden aan. Zij moeten allemaal hun ei kwijt kunnen.' Ze is blij dat ze een vrij grote fractie aanvoert. 'Als je maar met zijn tweeën bent, moet je als fractievoorzitter zelf ook alles lezen, ik kan het nu vaak doen met de samenvattingen. Anders zou ik er ook geen tijd voor hebben.' Hoe is het in Voorschoten trouwens gesteld met de geluidshinder van

J
el
sico
zit he woordig
in terreur'

vliegtuigen? 'Sinds vliegveld Valkenburg dicht is, komen de vliegtuigen die naar Schiphol moeten soms eerder naar het land toe,' zegt Neppérus. 'Maar ik denk dat we daar niet zo heel veel meer geluidshinder van ondervinden.' Sowieso vindt Neppérus dat je niet moet zeuren over geluidsoverlast als je zelf ook veelvuldig van het vliegtuig gebruik maakt. Maar de mensen in Spaarndam dan, die onder de rook van Schiphol wonen? 'Ik begrijp wel dat mensen last hebben van het geluid van de vliegtuigen, maar ook dat is een politieke kwestie. Er moeten afwegingen worden gemaakt tussen economische belangen en milieubelangen. Er werken wel 60 duizend mensen op Schiphol, dat is twee keer Voorschoten.'

Veilige luchtvaart

Dat de burgerluchtvaart in 2004 tot het veiligst ooit is uitgeroepen, begrijpt Neppérus goed. 'De luchtvaart is heel veilig, het grootste risico zit hem tegenwoordig in terreur. Als ik met vakantie ga, is de rit Voorschoten-Schiphol met de auto gevaarlijker dan de vlucht.' Gevoelsmatig lijkt vliegen gevaarlijker, maar statistieken wijzen op het tegendeel. De sector heeft te maken met heel veel procedures en regels, maar dat vindt men in de branche volgens Neppérus volstrekt normaal. Vanuit Brussel lijkt wel steeds meer wetgeving te komen. Als VVD'er vraagt Neppérus zich af of dit allemaal wel zinvol is. De nieuwe Europese verordening om de rechten van passagiers te versterken, neemt ze voor lief. Sinds kort ligt de bewijslast van overmacht, waardoor passagiers vertraging kunnen oplopen, bij de luchtvaartmaat-

schappij. Zij moeten actief informeren over vertragingen en de redenen daarvoor. De inspectie heeft hiermee een extra taak gekregen; als consumenten klachten hebben over de gang van zaken rondom een vertraging, dan richten ze zich eerst tot de maatschappij zelf. Is die klachtenafhandeling niet naar wens, dan kan bij de inspectie daarover nog een klacht worden ingediend. Neppérus heeft het idee dat het hiermee wel losloopt. 'Ach, je kunt bij een vertraging boos of minder boos zijn, het ligt er maar net aan op welke wijze je erover wordt geïnformeerd,' zegt ze. 'Ik heb bijna altijd vertraging. Mijn record is veertig uur. Ik zeg altijd tegen vrienden van me: "Als je vertraging wilt, moet je met mij reizen."'

Ridder

Neppérus heeft tot nog toe altijd voor de overheid gewerkt. Hoewel het vooruitzicht van een carrière als ambtenaar niet de reden was dat ze eind jaren zestig met de studie rechten in Leiden is begonnen. 'Ik had ooit de droom op de parlementaire redactie van *NRCHandelsblad* te werken en daar moest je rechten voor hebben gestudeerd,' legt Neppérus uit. Een journalistieke loopbaan is het nooit geworden. Na vier jaar rechten bood de Belastingdienst aan dat ze op haar kosten nog twee jaar belastingrecht kon studeren. 'Die kans heb ik met beide handen aangegrepen. Niet omdat de Belastingdienst me zo trok, maar omdat ik dan nog twee jaar langer kon roeien.' Als het gesprek op roeien komt, glinsteren de ogen van Neppérus. Ze heeft op hoog niveau geroeid in haar studententijd en is daarvoor de hele wereld over gevlogen. Die tijd ligt achter haar, maar Neppérus is nog wel erelid van de Koninklijke Nederlandsche Roeibond. In die hoedanigheid is ze in 2001 bovendien gekroond tot Ridder in de Orde van Oranje Nassau. <

Dereorganisatie

Nadat diverse toezichthouders in 2001 waren samengegaan in de Inspectie Verkeer en Waterstaat bleek dat er te zeer sprake was van verschillende entiteiten met een eigen geschiedenis, werkwijze en cultuur. Het functioneren onder één paraplu, aangestuurd door een kleine centr kwam bovendien niet tegemoet aan de eisen van de burgers en politiek om niet alleen toe te zien op de naleving van wetten en regels, maar ook zelfstandig te oordelen over de veiligheid. De nieuwe inspectie moest veel meer werken vanuit de maatschappelijke risico's.

In 2005 wil de inspectie toe naar een meer geïntegreerde organisatie. Voor de buitenwereld blijft ze herkenbaar doordat er voor de verschillende domeinen van land, lucht en water negen verschillende f len zullen zijn. De administratieve werkzaamheden die nodig zijn voor vergunningverlening en handhaving worden uitgevoerd door de zogenoemde Toezichtbeheereenheid, met daarin het centrale loket voor uitgifte van certificaten en vergunningen. De Inspectie VenWblijft op verschillende locaties gehuisvest, maar het zwaa er in Den Ha te liggen.'