



RENÉ PASSET  
ANWB VERKEERSINFORMATIE

**U** had het kunnen weten. Maar wellicht dacht u: 'Half Nederland is met vakantie dus er staan toch geen files.' En nu kijkt u op de A28 tegen de remlichten van uw voorganger aan. Terwijl u mij (of een van mijn collega's op de radio) hoort vertellen dat er vijftien kilometer file bij Zwolle staat. Zucht. Files komen vaak onverwachts. Maar de ANWB doet er alles aan om zoveel mogelijk automobilisten te waarschuwen. Niet alleen via de verkeersinformatie op landelijke en regionale radiozenders, maar ook via allerlei andere media. Via de ANWB-routeplanner en het ANWB-navigatiesysteem ENGIN bijvoorbeeld. Of via de uitgebreide verkeerspagina's van [anwb.nl](http://anwb.nl). En als u 0900-9622 belt, hoort u niet alleen het laatste filenieuws maar ook achtergrondinformatie over grote wegwerkzaamheden langs de Nederlandse snelwegen. Dan had u kunnen horen dat Rijkswaterstaat op de A28 bij Zwolle een nieuwe rijstrook aanlegt. En dat de werkzaamheden daar de hele zomer gaan duren. Een gewaarschuwd mens telt voor twee, zeker als het om verkeersinformatie gaat!

## Bedrijfslid

Jean-Paul Wijers



Protocol is niet alleen belangrijk bij ontvangsten van staatshoofden en hoogwaardigheidsbekleders. Ook het bedrijfsleven weet het belang van een hoffelijke en persoonlijke benadering op waarde te schatten. Directeur Jean Paul Wijers van Het Protocolbureau BV: "Een goede ontvangst bij de voordeur laat meer indruk achter dan een lasershow".

## "Protocol voor bedrijven waardevol"

Met een studie aan de Hotelschool, ervaring in het hotelwezen en de horeca als bagage, richtte Jean-Paul Wijers tien jaar geleden Het Protocolbureau BV op. Het bedrijf dankt zijn naam aan het geheel van voorschriften en regels (protocol), die in het internationale diplomatieke verkeer gangbaar zijn. Wijers maakt gebruik van vier vaste medewerkers en ongeveer honderd parttime medewerkers die worden ingezet als gastvrouw of gastheer, naast de organisator en de cateraar. Het bedrijf heeft geassisteerd bij de recente huwelijken van het Koninklijk Huis en bij tal van officiële bijeenkomsten en evenementen met hoge gasten. Wijers: "Bij de huwelijken van de prinsen Willem-Alexander, Constantijn en Johan-Friso hebben wij alle gasten - en dat zijn er ongeveer vijfhonderd die binnen een klein uur aankomen - direct naar de juiste plek begeleid, zodat ze niet hoefden te wachten".

### WAARDE

Hoewel bij de overheid protocolfunctionarissen worden wegbezuinigd, weet Wijers dat bij bedrijven het protocol opleeft. "Bij bedrijven nemen we onder meer de uitnodigingen, het gastheerschap en gepaste ontmoetingen voor onze rekening. Wij merken dat hoffelijkheid en een

goed relatiebeheer, die gebaseerd zijn op de door ons ontwikkelde protocolmethode, meer indruk maken dan welk ander ontvangst dan ook. Je moet de relatie een beleving laten ondergaan, de sfeer laten proeven. Niet zozeer het oog of de maag, maar het hart moet worden geraakt! Mensen vergeten snel wat de communicatieve boodschap was, maar ze vergeten niet hoe ze zich gevoeld hebben".

### MANDELA

Wijers werkt in een omgeving waar hij nogal wat prominente figuren kan tegenkomen. Een van de meest memorabele momenten die Wijers zich kan herinneren is de begeleiding van Nelson Mandela tijdens de uitreiking van de Four Freedoms Award in Middelburg, een onderscheiding voor vrede die om de twee jaar in Amerika of in Zeeland wordt uitgereikt. "Wij hebben daar onze beste medewerker opgezet, die Mandela de hele dag van de ene verplichting naar de ander begeleidde zonder dat hij al te vermoeid zou raken. Ik heb Mandela ook een keer ontmoet, tijdens het huwelijk van prins Willem Alexander. Ik heb hem toen persoonlijk naar zijn plaats begeleid en hij bedankte me en gaf me een hand. Dat vergeet ik nooit meer. Wat een charisma heeft die man!" ☺