



*Vorbereiding van Klantendag 1994; v.l.n.r. Henk Hagenbeuk, Frans van 't Hullenaar, Ivo Mannaerts en Bert Thurlings*

## **Klantendag 1994 - een eerste indruk**

*F. van 't Hullenaar (NLJ 14-01-1994)*

Afgelopen maandag hebben we het allemaal zelf meegemaakt: de Jaarrede, de 'spetterende' satelliet uitzendingen - en het werken in groepen met of zonder werkbladen.

Zoals bekend, kon voor het groepswerk gekozen worden uit vier varianten: A, B, C of D. De verdeling over de verschillende varianten was als volgt: A: 75 groepen, B: 133 groepen, C: 21 groepen en D: 16 groepen. Het lijkt er - als eerste indruk - op, dat de keuzemogelijkheid uit A t/m D in het algemeen goed bevallen is. Alhoewel aan een enkele tafel de werkbladen als methodiek toch niet helemaal uit de verf kwamen, wisten de meesten er slagvaardig mee om te gaan. Of het begrip 'procesmatig werken' nu voldoende inhoud heeft gekregen, moet in de praktijk blijken. Uit de reacties die zo links en rechts konden worden beluisterd, valt op te maken dat:

\* de aandacht voor dit thema als nuttig wordt ervaren;

\* er meer in zit dan men dacht.

In elk geval is er stevig over doorgepraat, vaak met luide stem. En ook al is het thema zelf bloedserieus, de nu en dan waargenomen hilariteit doet vermoeden dat we ook aan Klantendag 1994 goede herinneringen zullen overhouden. Niet in de laatste plaats is het de goede voorbereiding waaraan velen in meer of mindere mate hebben bijgedragen, die dit mogelijk gemaakt heeft. Ik denk hierbij aan de technische mensen (o.a. voor alle breedbeeldschermen), ECS, programmacommissie, de facilitators en hun trainers, de groepsleiders en afdelingschefs, de Klantendagmanagers en de publiciteits-commissie. Al deze mensen wil ik nogmaals bedanken voor hun inzet! De tijd tussen Klantendag '94 en het ter perse gaan van dit blad was echter te kort voor het geven van een uitgebreider verslag.

Het is de bedoeling om in de volgende editie uitvoeriger bij Klantendag '94 stil te staan.

# Klantendag 1994: wat gebeurde er met de techniek?

*Vic Teeven. (Technische commissie Klantendag 1994)*

Ik zal in dit betoog proberen om u een overzicht te geven van de technische voorbereidingen op Klantendag ('CD') Daarnaast kom ik terug op de problemen met de uitzending vanuit het Evoluon.

Half november ontvingen wij de eerste definitieve gegevens. Kort samengevat kwamen die op het volgende neer: CD op 10 januari in breed beeld in D2MAC via EUTELSAT-transponder 32. Bovendien moest de toespraak van Bulthuis intern worden gedistribueerd, net als de VHS-band 'Morkrarnia'. Ontvangst van EUTELSAT-II kan met een schotelantenne van minimaal 90 cm en een satelliet-ontvanger (STU909). Die decodeert uit een D2MAC-sigitaal het beeld + audio. Het D2MAC-sigitaal is prima geschikt voor distributie (1 coax). Door ook camera- en recordersigitaal om te zetten in D2MAC, een schakelmogelijkheid in te bouwen om te kunnen kiezen tussen D2MAC-satelliet en D2MAC-intern is het plaatje dan compleet. Alles was volledig dubbel uitgevoerd en met één druk op de knop omschakelbaar. En op de meeste lokaties stonden er meer dan één apparaat opgesteld.

Waar nodig kon een reserve-set vanuit WO worden ingezet. Een storingsteam liep op CD rond om hulp te kunnen bieden.

Vanaf eind november zijn we met de installatie begonnen. Eerst in de studio waar alle (geleende) apparaten een week hebben ingebrand om eventuele storingen te kunnen opsporen. Daarna installatie en afregeling op de 18 verschillende lokaties, gevolgd door het testen van de ontvangst van diverse D2MAC - kanalen. Deze ontvangst leverde, net als de ontvangst van de CD-testuitzendingen (dagelijks ongescrambled van 10 tot 11 uur), nergens een probleem op. Dit is overigens mijn referentie geweest voor het goed functioneren van de totale installatie.

De eerste 'live' beelden die ik zag vanuit het Evoluon op de zondagmiddag waren ronduit slecht, nl. brom in beeld, kraak en soms verlies van sync. Ik heb toen met iemand van TSPA contact gezocht en samen hebben we geconstateerd dat op 5 onafhankelijke systemen zich dezelfde problemen voordeden. De ontvangst verbeterde iets gedurende de dag, maar bleef tot aan het begin van de reguliere uitzending van TV-plus niet acceptabel. Achteraf blijkt dat in het Evoluon deze problemen niet zijn gezien.

Een mogelijke verklaring hiervoor zou zijn dat het retour-sigitaal van de satelliet daar niet is bekeken.

Over Klantendag zelf kan ik kort zijn. Iedereen heeft de problemen kunnen waarnemen. Na aanvankelijke verdenking van onze eigen Nat.Lab.-opstelling, leverde een telefoontje naar het Evoluon de informatie dat de oorzaak daar lag.

Niet overal op het lab begon het verschijnsel trouwens gelijktijdig. Daaraan zal enige degradatie t.g.v. de lange coax en afregeltolerantie aan de distributieversterkers niet vreemd zijn.

Om die reden zal, hoewel op de meeste plaatsen goed, ook 's middags bv. in WZ nog steeds gekraak zijn geweest en trad hier en daar een korte sync-storing op.

Na de morgenuitzending is men in het Evoluon met man en macht bezig geweest het probleem op te sporen. Instellingen zijn gewijzigd (bv. input-sigitaal naar de modulator is beneden nominaal ingesteld) en er zijn noodagregaten opgesteld om eventuele aardlussen op te heffen. Maar tot twee minuten voor drie wist niemand of het probleem ook echt verholpen was.

Een door ons hier inderhaast opgestelde D2MAC-kabelontvanger (sigitaal van Eindhoven Kabel) kraakte om 14.45 uur nog vrolijk verder, toen de beide satellietontvangers in de studio intussen een acceptabel sigitaal afgaven.

Wat is er nu echt fout gegaan in het Evoluon?

Met die vraag heb ik een aantal mensen benaderd. En hun antwoord was direct na CD heel simpel: we weten het niet. Ik heb inmiddels toch de volgende verklaring gekregen.

Een D2MAC-sigitaal moet in het transmissiepad tot aan de up-link DC-gekoppeld zijn. Bij zeker een van de apparaten was dat niet het geval. Daardoor had aan de ontvangkant de STU909 grote problemen met het decoderen van het datablock. Sync-verlies en kraak zijn de typische gevolgen.

Tot slot nog wat opmerkingen voor een eventuele volgende keer. Er zal geëxperimenteerd worden met een minicamera op de overheadprojector zodat ook het aanwijzen kan worden gevolgd. Voor eenvoudig schakelen tussen Engelse en Nederlandse taal kan worden gezorgd, iets wat door voorinstelling van onze D2MAC-multiplexer nu lastig was. En... ik zal zorgen voor een goedschrijvende viltstift!



*De regietafel in WO: v.l.n.r: Jan Smeding, Toon van Weert, Vic Teeven en Thijs Bartels*



## **Evaluatie Klantendag 1994 op 't lab**

*'Duidelijk beter dan de vorige; de centrale uitzendingen beneden peil'*

Ivo Mannaerts, (NLJ 11-02-1994)



*Een eerste blik op Werkblad 1 tijdens Klantendag 1994*

**Bovenstaande mening wordt op het Nat.Lab. gehoord. Zoals eind vorig jaar was afgesproken, hebben de groepen en afdelingen in de loop van januari geëvalueerd of medewerkers Klantendag als zinvol hebben ervaren. De conclusies uit de diverse sectoren zijn in de directievergadering van 31 januari behandeld en worden in dit artikel kort samengevat.**

#### *Jaarrede Kees Bulthuis*

De reacties op de jaarrede van Kees Bulthuis lopen erg uiteen, en vormen bijna tegenovergestelde polen. Er is een grote groep mensen -vooral jongeren- die vindt dat de jaarrede niet inspirerend, zonder duidelijke focus en zelfs uit de tijd was. Aan de andere kant staan de mensen die de zogenaamde 'realistisch- relativerende-houding' van Kees Bulthuis zeer waarderen; ze zijn van mening dat er goede thema's aan de orde zijn geweest. Deze laatste groep bestaat met name uit medewerkers die hem al wat langer kennen. Meer eensgezindheid is er over de waarneming dat er teveel onderwerpen (vaak met kreten zoals CRC, RDC ... ) te gehaast werden gebracht.

#### *Werken in groepen*

Het bezig zijn in groepen met specifieke thema 's over het eigen werk is als zinvol tot zeer zinvol ervaren. Uit de evaluatie blijkt dat daar waar meer algemene onderwerpen zijn besproken, men minder positief is over de opbrengst van Klantendag. Er zijn ook voorbeelden dat het 'willekeurig' samenstellen van de discussiegroepen niet altijd even succesvol was.

De thema's coördinatie en communicatie staan hoog op de lijst van de grootste problemen. Ongeveer de helft van het Nat.Lab. denkt dat door 'procesmatig werken' veel knelpunten kunnen worden opgelost. De andere 50 procent is bescheidener en schat dat er met deze werkwijze wel kleine verbeteringen bereikt kunnen worden. Er zijn sectoren die een positieve respons op 'procesmatig werken' melden.

#### *Centrale uitzendingen*

Door het hele Nat.Lab. worden de centrale uitzendingen als teleurstellend ervaren. Men stoort zich in het algemeen aan hun lage informatiedichtheid. Vooral uitzending nummer 2 scoort unaniem zeer slecht. In sommige sectoren spreekt men zelfs van 'belediging van medewerkers'. Men vond de interviewronde veel te glad en niet spontaan. 'Dit nooit meer!', is een veelgehoorde uitspraak. Tevens is men van mening dat Jan Timmer zich slecht presenteerde en dat de simultaanvertaling storend was.

#### *'De borrel'*

Sommige sectoren moesten voor de 'borrel' verhuizen naar een andere lokatie. Hierdoor vielen groepen uit elkaar, wat door de betreffende mensen als onprettig werd ervaren. Op nogal wat plaatsen is er echter wel flink nageborreld!

#### *Vervolgacties*

Het merendeel van de sectoren heeft vervolgacties afgesproken. Soms zijn er thema's op sectorniveau benoemd, maar meestal situeren deze activiteiten zich op groeps- of dienstniveau. Het gaat hierbij om onderwerpen als: het bespreken van de groepsprogramma's, meer ruimte creëren voor onderzoekers naast hun projectenwerk, Centurion-achtige bijeenkomsten opnieuw invoeren om de communicatie in de sector te bevorderen, etc.

Voorbeelden van thema's die op sectorniveau zullen worden aangepakt, zijn: de 'transfer' van het werk, vaststellen van de sectorprogramma's, de samenwerking tussen groepen in de sector en met andere sectoren, de effectiviteit van afgeronde projecten evalueren en hiervan leren, meer communiceren met marketing-mensen uit de P.D.'s, etc. Een aantal sectoren is van plan in het kader van de nazorg eens per half jaar een bijeenkomst te organiseren tijdens welke over de voortgang zal worden gerapporteerd.

#### *Algemene indruk Klantendag 1994*

Klantendag '94 scoort in het Nat.Lab. aanzienlijk beter dan de vorige. Zoveel is duidelijk. In de organisatie leeft de houding: 'Dit is niet onaardig geweest'. De winst ten opzichte van 1992 lijkt vooral veroorzaakt doordat Nat.Lab.- ers meer op hun eigen verantwoordelijkheid zijn aangesproken waardoor er veel meer vooraf gekozen en werkgerelateerde thema's zijn bediscussieerd.

*Hoe verder met procesmatig werken?*

Tijdens de voorbereidingen van Klantendag heeft de directie toegezegd dat Klantendag zou worden geëvalueerd en dat haar bevindingen vóór eind februari 1994 in het Nat.Lab. Journaal zouden zijn gepubliceerd. Dit artikel lost deze belofte in. Er is toen ook aangekondigd dat op dezelfde datum zou worden aangegeven hoe zij op het Nat.Lab. met het onderwerp 'procesmatig werken' verder wenst te gaan. Dit punt staat op de agenda van de directievergadering van 14 februari a.s. Indien alles volgens planning verloopt, zullen de conclusies van deze bespreking in het Nat.Lab. Journaal van 25 februari te lezen zijn. *(Zijn niet gepubliceerd, HH)*