



“Mensen zijn dolgelukkig als ze hun spullen terugkrijgen”

Anita Lamper (53) is administratief medewerker bij rayon Schiphol, een groot rayon met 360 chauffeurs en 120 bussen. Anita is verantwoordelijk voor de kas, de verkoopapparaten en klachtenafhandeling. Maar ook voor het vinden van de rechtmatige eigenaren van gevonden voorwerpen.

“Onze reizigers laten veel spullen achter in de bus. Van paraplu's en laptops tot kinderwagens en kleding, er wordt van alles gevonden door de chauffeurs. Jaarlijks vinden we 100 à 150 mobiele telefoons. Ik probeer altijd 'papa' of 'mama' uit de lijst met contactpersonen te bellen. Als dat niet lukt, leg ik de telefoon een paar dagen op mijn bureau in de hoop dat de eigenaar zijn eigen telefoon belt. Mensen zijn vaak dolgelukkig als ze aan de balie hun telefoon, tas of portemonnee weer terugkrijgen. Ik heb zelfs wel eens een tas opgestuurd naar iemand die inmiddels weer terug was naar Australië. Er kwam ook een keer een handtas binnen die van mijn vroegere huisarts bleek te zijn! Laatst belde een oudere dame die een cadeautje van haar kleinkinderen in de bus had laten liggen. Ze was slecht ter been en woonde in de buurt. Ik kwam er bijna langs op weg naar huis, dus toen heb ik het even afgegeven. Ze was zo blij! Servicegericht werken hoort erbij; je helpt de klant gewoon. Gevonden voorwerpen die niet worden opgehaald, geven we aan het goede doel. Een organisatie voor ontwikkelingssamenwerking bijvoorbeeld.”