



Wijnand Veeneman, universitair docent
e-mail w.w.veeneman@tbm.tudelft.nl

Verdriet

Veel NS'ers zien het als hun belangrijkste taak om treinen volgens planning van A naar B krijgen. Maar gelukkig zijn er ook nog de conducteurs, die zien dat NS geen treinen rijdt, maar mensen vervoert.

Tegenover mij zat een meisje van vijf. Ze keek me verschrikt aan. Twee seconden later barstte ze in tranen uit, met diepe snikken. Dat meisje van vijf was mijn dochter. Naast haar zat haar broertje, en die kan het nooit laten om mee te doen. Dus had ik twee huilende kinderen. Wij zaten in de trein van Utrecht naar Den Haag. De Mona-toetjes uit Woerden passeerden aan de linkerkant, maar die konden dit keer de sfeer niet verbeteren.

Het was een mooie dag geweest in het Spoorwegmuseum, dat overigens absoluut een bezoekje waard is. Als afsluiting hadden we onze kinderen losgelaten in de winkel van het museum. Onze dochter had een roze plastic sleutelhanger uitgezocht met een reliëfje van een stoomlocomotief.

DE CONDUCTEUR WORDT
OOK IN HET LOGISTIEKE
KORSET GEDWONGEN MET
STRIKTE PROCEDURES

Een ding van onschatbare waarde als je vijf bent. Op station Utrecht stopt de trein uit Zwolle naar Den Haag meestal op dezelfde plek, met een stukje verderop het deel voor Rotterdam. Maar de trein was kort dit keer - kennelijk hadden ze in Zwolle een stukje laten staan - en de hele trein stond op het perron voor Den Haag. Op de zijkant van alle rijtuigen stond ook Den Haag, dus gingen we zitten. We vonden een vierzitter voor het hele gezinnetje, een luxe die ons tevreden stemde. Dochterlief haalde haar sleutelhanger tevoorschijn, wij hingen de jassen aan de haakjes en keken de folder van het museum nog eens door.

We stonden op het punt te vertrekken. Toen klonk door de intercom: 'Dames en heren, u bevindt zich in de intercity naar Rotterdam Centraal. Deze trein zal nog stoppen op Rotterdam Alexander'.

NS doet aan transportbijsturing. Er is een clubje NS'ers dat nadenkt over wat je moet doen als dingen anders gaan dan verwacht; bijvoorbeeld als de trein uit het noorden in Zwolle het stukje trein voor Rotterdam mist. Dat het dan handig is om de twee overgebleven stukken trein niet allebei naar Den Haag te sturen, maar één ervan naar Rotterdam. Dat is een goed idee voor de mensen die van Utrecht naar Rotterdam moeten.

Maar het is een heel slecht idee voor het gezinnetje Veeneman dat net zijn hele reisvoorraad heeft uitgekapt voor een rustige terugreis. En net was ingestapt op het perron voor Den Haag in een trein waar Den Haag op de zijkant staat. Dan is dat veranderen van de bestemming een heel slecht idee.

We pakten snel alles bij elkaar, jassen, tassen, kind één en kind twee, en vlogen de trein uit. Individueel lukt dit soort sprints wel, maar als gezinnetje gaat dat minder goed. Toen we twee minuten later weer neerploften naast een aardige student in een vierzitter en alleen mijn geliefde aan de andere kant van het pad hoefde te zitten, keerden de goede luim en de tevredenheid snel weer terug. Totdat we bij Woerden kwamen.

Mijn dochter keek me aan: 'De sleutelhanger ...' En onmiddellijk wist ik wat er aan de hand was: de sleutelhanger lag nog op het bruine formica tafeltje in het treindeel dat onderweg was naar Rotterdam. In onze haast om in de goede trein te komen had ze 'm laten liggen. Daar kwamen de tranen.

Een groot deel van de NS'ers ziet hetgeen ze doen vooral als een logistieke opgave. Treinen van A naar B krijgen, liefst zoals gepland. Voor hun ogen staan schermen met sporen en op die sporen staan treinen. De activiteit verschilt weinig van het runnen van een ingewikkelde modelspoorbaan.

Slechts een select gezelschap binnen NS - de conducteurs - ziet dagelijks dat NS geen treinen rijdt, maar mensen vervoert. En ook dat het logistieke gedoe niet het doel is, maar een middel. Maar de conducteur wordt ook in het logistieke korset gedwongen met strikte procedures.

Regelmatig hoor ik van hogere NS-managers dat ook zij zich realiseren dat het om mensen gaat. Maar op de werkvloer lijken de logistieken toch zeer invloedrijk.

Voor een deel is dat goed, want een goed treinproduct draait op goede logistiek. Maar het heeft wel een duidelijk nadeel. Dat uit zich het meest bij bijsturingen. De logistieke beslissers vergeten dat wanneer ze een trein een andere kant opsturen,

DIRECTE COMMUNICATIE
TUSSEN CONDUCTEURS OP
VERSCHILLENDE TREINEN IS
NIET DE BEDOELING

dat voor een groot deel van de mensen in die trein een probleem kan zijn. Wat voor de treinenloop een oplossing is - een deel van de trein naar Rotterdam - is voor reizigers

in die trein een probleem: een sprint naar het andere treinstel en een verloren sleutelhanger.

Bij Gouda kwam een conductrice langs. Mijn dochter huilde nog steeds, met diepe snikken. De conductrice vroeg wat er aan de hand was. We vertelden dat haar roze sleutelhanger helemaal voorin het treindeel naar Rotterdam lag, aan de rechterkant op het formica tafeltje. De conductrice ging er bij zitten. Ze belde een collega op de wal. Of ze doorverbonden kon worden met haar collega op de trein naar Rotterdam. Dat kon niet, zo waren de procedures, klonk het van de wal. Directe communicatie tussen conducteurs op verschillende treinen was niet de bedoeling. Ze hield vol: of de collega op de wal dan niet de trein naar Rotterdam kon bellen. Het ging om een roze sleutelhanger. Mijn hoop ebde weg. We waren in het domein van de logistieken beland, waar het om treinen gaat, niet om sleutelhangers van meisjes van vijf. De conductrice hield nog vol, maar de coöperatie aan de andere kant was mager. Voorburg, onze bestemming, naderde snel. De conductrice vroeg ons naam en adres op een briefje te schrijven. Zodra ze aankwam in Den Haag zou ze persoonlijk de conducteur in Rotterdam proberen te bereiken om hem naar de verlo-

ren sleutelhanger te dirigeren. We schreven het briefje en de hoop stopte het snikken van mijn dochter. We stapten in Voorburg uit en overhandigden het briefje aan de conductrice. Ze stelde het vertrek nog even uit om ons op het hart te drukken dat ze haar best zou doen. Ik twijfelde er geen moment aan.

WAT IS HET ANTWOORD
OP DE KLOOF TUSSEN DE
LOGISTIEKEN EN DE
SYMPATHIEKEN?

Wie regelmatig met NS van doen heeft stuit vaak op dat gat tussen de treinenmensen en de reizigersmensen. Wat is het antwoord op de kloof tussen de logistieken en de sympathieken? Ik denk dat daar drie antwoorden op te geven zijn: anticiperen, informeren en ondersteunen. Om bij het voorbeeld te blijven: onze te korte trein was een uur uit Zwolle onderweg; dan kun je dus veel eerder bedenken wat je doet en hoe je niet te wachten tot die op het perron in Utrecht staat. Anticiperen dus. Dan informeer je tegelijk de reizigers beter met een bericht in de trein bij Amersfoort, de juiste plek aan het perron in Utrecht en de goede bestemming op de zijkant. Informeren dus. En een conducteur die een probleem voor een reiziger wil oplossen mag niet vastlopen in regels. Als iemand een probleem voor een klant oplost, moet hij of zij geholpen worden waar het kan. Ondersteunen dus.

Twee maanden later kwamen we terug van een mooie vakantie. Met de trein, hoewel mijn dochter liever had dat we met de auto waren gegaan. Ze houdt niet meer zo van de trein. Tussen de post lag een grote enveloppe met een NS-logo. De post was gericht aan mijn dochter, die ook nog eens jarig zou zijn de volgende dag. In de enveloppe zat een prachtig plastic doosje in de vorm van een stoomlocomotief gevuld met potloodjes en een ingenieuze puntenslijper in de schoorsteen. En een ontzettend lief briefje van de conductrice. Dat het niet gelukt was om de sleutelhanger te vinden en dat ze wat andere leuke dingen opstuurde als troost. Mijn dochter vond de potloodjes prachtig. Ze houdt alleen niet meer zo van het reizen met de trein, al wil ze wel gauw weer naar het Spoorwegmuseum.