



Werken in het Openbaar Vervoer

meer dan alleen agressie

De opbrengst van dit boekje gaat naar de Stichting Achterhoekrunners. Een Zutphens team welke elk jaar mee doet met de Roparun en hiervoor geldt inzamelt voor palliatieve zorg. Informatie over de Achterhoekrunners kunt u vinden op www.achterhoekrunners.nl . Contact met Rene Scholten kan via boek@scholtenzutphen.nl

Inhoud:	blz:
Waarom deze verhalen	: 2
Jeugd van tegenwoordig	: 6
Lege Stationshal	: 8
A-sociaal verkeersgedrag en sociale media	: 11
Gebroken dienst	: 14
Tips voor ambtenaren en managers	: 17
Druppeltje	: 20
Twee hoertjes	: 23
Yo	: 25
Schoenen	: 28
Familie	: 30
De schoonmaker	: 33
De dagjesmensen	: 35
Agressie	: 37
Afschotvergunning	: 40
Zwitserland	: 43
OV-verbod	: 46
Pubermeisje	: 49
Ouderen en de OV-chipkaart	: 51
Station Vorden	: 54
Naakte negerin	: 56
Gedachten tussen Winterswijk en Arnhem	: 58
Zwarte Cross en een zware storm	: 60
Een gewone maandagmorgen	: 64
Forensen	: 67
Dromen met een rotgevoel	: 68
Poepen	: 71
Een normale week	: 74
Een dag na een staking	: 77
Langs het spoor	: 80
Een jonge Playboy	: 83
Een lekker busdienstje	: 86
Ons kent ons	: 90
Gehandicapte op het station	: 93

Waarom deze verhalen?

In 1990 ben ik bij de Nederlandse Spoorwegen gaan werken als Hoofdconductor met standplaats Amersfoort. Al in de eerste week kreeg ik te maken met agressie. Dat zou nog wat beloven dacht ik toen. Bij mijn vorige werkgever, de douane op Schiphol, heb ik behoorlijk wat mensenkennis opgedaan en nadat ik mijn eerste agressiegeval eens onder de loep nam kwam ik tot de conclusie dat het optreden van mijn collega toch iets anders had moeten zijn en dat het dan waarschijnlijk niet gebeurd zou zijn. Het was natuurlijk geen garantie, maar ik ben er van overtuigd dat, zowel op je werk als privé, wat je geeft ook weer terug krijgt. Natuurlijk is hiermee niet alle agressie mee te verklaren. Stations en treinen hebben een enorme aantrekkingskracht op psychoten en daar is geen kruit tegen op gewassen.

In 1999 ben ik naar Syntus gegaan en ben daar ook buschauffeur en machinist geworden. Compleet andere beroepen maar juist de combinatie van deze drie maakt mijn werk enorm leuk en veelzijdig. Omdat Syntus in 1999 een nieuw bedrijf was en er net sprake was van regionale vervoerders ging ik mij beetje bij beetje bemoeien met de Sociale Veiligheid. De Sociale Veiligheid werd steeds belangrijker en langzamerhand zat ik meer achter een bureau en in vergaderzalen dan dat ik op de trein en in de bus aan het werk was. Wat mij opviel was dat in de loop der jaren de cijfers steeds belangrijker werden en de kloof tussen de praktijk en theorie groter werd. Dit gaat ongemerkt want je groeit hier in mee.

Ik heb niet geleerd voor een manager of beleidsmaker, ben iemand van de praktijk en ik voelde aan mezelf dat

ik mij steeds minder prettig ging voelen in mijn rol. Diep in mijn hart wou ik bezig zijn om controleurs te begeleiden en opleiden, mee te gaan met chauffeurs en naar scholen en internaten om problemen te bespreken als hun leerlingen weer rotzooi hebben geschopt in het OV. Samen met andere instanties zoals politie acties opzetten, dit was eigenlijk mijn ding.

In 2012 ben ik vanwege de concessiewisseling over gegaan naar Arriva. Iemand zoals mij had Arriva niet nodig en ik werd weer conducteur, buschauffeur en machinist.

De laatste tijd zijn er behoorlijk wat agressie gevallen geweest in het OV, ook ik heb hier mee te maken gehad. Plotseling is het er, het overkomt je en je begint aan jezelf te twijfelen. De media springt er behoorlijk bovenop en soms heb ik het idee dat het toch wel opgeklopt wordt allemaal. Ik vraag mij erg af of het nu daadwerkelijk meer is dan pakweg 20 jaar geleden. Ook toen had ik last van agressie. Het verschil met nu is dat de opleidingen voor chauffeur en conducteur in mijn beleving een stuk minder van kwaliteit is. Machinist zijn betrek ik hier even niet in want dan heb je veel minder last omdat je achter een deur zit en weinig reizigerscontact hebt.

Buschauffeur en conducteur zijn is een vak, maar tegenwoordig gaat het, vooral bij het vak conducteur, meer om het aantal uren toezicht dan dat er daadwerkelijk een conducteur rond loopt. Tegenwoordig zie je beveiligers rondlopen in en rond de trein die weinig kaas hebben gegeten van het OV en geen kennis hebben van de Wet- en regelgeving. Hier gaat het mis. Een conducteur moet goed om kunnen gaan met zowel een directeur als met een dakloze junk die dronken is.

Hij/zij moet snel kunnen schakelen en snel de situatie in kunnen schatten. Hier werd je vroeger op getest.

Agressie zal nooit verdwijnen, zgn. poortjes gaan dit echt niet tegenhouden. Toch is het maar een relatief kleine groep mensen die voor heel veel ellende zorgt. Deze ellende wordt breed uitgemeten in de media.

Ik wil mij meer richten op de leuke kant van het beroep buschauffeur en conducteur, zodat mensen een ander beeld krijgen van beide beroepen. Gewoon de alledaagse dingen beschrijven wat het werk zo leuk maakt. Ik vergeet echt niet dat ik nog niet zo lang geleden met twee reizigers heb liggen rollebollen in de trein en dat er uiteindelijk 6 politieagenten aan te pas moesten komen. Ook ik zal nooit vergeten dat ik bij Arnhem Velperpoort een man met een mes tegenover mij had die niet wou betalen. Maar de leuke normale dingen zal ik ook niet vergeten en dat heeft de overhand.

Als machinist is het weer heel anders. Ik rij niet door heel Nederland maar gewoon in de Achterhoek en naar Apeldoorn en Tiel. menigeen zou het saai vinden, ik niet. Ik kan genieten van de zonsopkomst en zonsondergang. Ik kan genieten van één of meerdere reeën die plotseling weglopen of staan te grazen in de wei. Ik kan genieten van het besneeuwde Achterhoekse landschap. Ik kan genieten van de laaghangende mist over de Berkel, IJssel of Rijn. Ik kan ook genieten als een kind nieuwsgierig is en even in de cabine wil kijken.

Dit wil ik met mijn verhalen proberen over te brengen, en niet de agressie en zelfdodingen die ik heb meegemaakt. Ik zal niks verzinnen, alles wat ik opschrijf is waar en ik hoop dat jullie ook van mijn

verhalen kunnen genieten en als er suggesties zijn dan
hoor ik het graag

Jeugd van tegenwoordig

De scholen zijn deze week weer begonnen en dan zie je ze allemaal weer in de trein zitten en in de stationshal hangen, leerlingen die we vorige jaar en de jaren daarvoor al in de trein hadden en die dan spontaan reageren als je ze weer tegenkomt. Maar ook de leerlingen die nu voor het eerst met de trein naar school gaan, de zgn. Brugpiepers.

Je herkent ze direct. Kleine groepjes jongens en meisjes die bij elkaar klitten. Allemaal een grote rugtas op de rug, stoer praten en toch onzekerheid uitstralen. Ik kan hier wel van genieten en vraag mij dan af hoe ze over een half jaar in de trein zitten. Zijn ze dan nog net zo spontaan als nu of gedragen ze zich net zo arrogant als dat 17 - jarig meisje die ik vanmorgen in de trein tegen kwam. Ik zal kort even beschrijven hoe dat vanmorgen ging.

Als conducteur ging ik de trein van Zutphen naar Apeldoorn controleren. Op een stoeltje op het balkon zag ik een meisje zitten die druk aan het Appen was op haar telefoon. Ik wenste haar goedemorgen en vroeg naar haar vervoerbewijs. Nadat ik een diepe zucht hoorde graaide ze in haar tas en pakte haar Chipkaart. Zonder ook maar op te kijken gaf ze mij haar kaart. Al die tijd bleef ze druk met haar telefoon. Ik controleerde de kaart en wou het aan haar terug geven. Mevrouw had echter geen tijd en haar blik bleef naar haar schermpje gericht. Toen heb ik de kaart maar los gelaten en deze viel voor haar voeten op de grond. Ik hoorde dat ze boos was op mij omdat ze nu moest bukken om haar kaart van de grond te pakken. Ik stoor mij aan dit gedrag. Zelf probeer ik mijn eigen kinderen normen en waarden aan te leren en ik denk dat

dit wel is gelukt. Maar veel jeugd gedraagt zich vaak erg arrogant en kijken neer op een conducteur, buschauffeur of machinist.

Nadat ik even tijdens mijn pauze genoten heb van een kop koffie ga ik naar Winterswijk. Al controlerend kom ik bij drie meisjes van een jaar of 18. Twee meisjes geven mij hun kaart en de derde doet dit ook zonder op te kijken. Ik moet meteen weer denken aan vanmorgen maar besluit het nu anders te doen. Ik controleer de kaart en geef deze terug op exact dezelfde manier zoals ze dit bij mij deed. Mevrouw ging nog eventjes door met haar telefoon en kijkt vervolgens zeer verontwaardigd naar mij op en gritst haar kaart uit mijn hand. Ik vertel haar rustig waarom ik dit deed en plotseling besepte ze dat haar houding gewoon onbeschoft was. Ze vertelde druk te zijn met haar telefoon en ze verontschuldigde zich. Dat kan ik wel waarderen.

Terwijl ik dit type besef ik dat alles verandert. Het oplichtende schernpje is de belevingswereld van de jeugd. Ouderen zitten er ook steeds meer achter maar die zijn vaak nog opgevoed om een conducteur aan te kijken. Bij veel jongeren is dit gewoon vreemd. Het stoort mij, maar moet er maar aan wennen

Lege stationshal

Zondagmorgen 6.30 uur. Ik loop door een lege en stille stationshal in Zutphen. Straks een machinistendienst. Het belooft een mooie septemberdag te worden en vanmiddag is er in de stad ook weer wat te doen. Had hier wel graag naar toe gewild maar dat gaat niet lukken.

Na een bak koffie loop ik richting het rangeerterrein om mijn trein gereed te maken voor de dienst van vandaag. Het is iets meer dan 10 minuten lopen. Op deze zondagmorgen is het erg stil. Geen voetgangers, auto's, fietsers of jankende scooters die deze stilte doorbreken. Ik hoor alleen overal om mij heen de vogels en het knisperende grind onder mijn voeten. Aangekomen op het rangeerterrein zie ik over de treinen heen de oranje gloed van de opkomende zon. Het was een korte nacht voor mij maar de combinatie van de vogels en de prachtige zonsopkomst geeft mij weer volop energie.

De nu nog stille stationshal loop straks weer helemaal vol. In het weekend hangt er toch een hele andere sfeer dan op doordeweekse dagen. Je ziet straks de mensen die dagtochten gaan maken. Denk dan aan de families met kleine kinderen die misschien voor het eerst met de trein gaan en vol bewondering de gele en rode gevaarten die het station in en uit rijden nakijken. Denk dan aan de twee oude dames die samen een dagje weg gaan en onzekerheid uitstralen. Aan elke OV - medewerker vragen ze de weg. Vroeger hadden ze hun man nog die alles voor hun uitzocht en met een kriebelig handschrift op een papiertje schreef. Denk aan de geliefden die elkaar sinds lange tijd weer zien of die voor

een lange tijd afscheid van elkaar moeten nemen. Denk aan de studenten die weer terug gaan naar hun kamers nadat ze de vuile was van een week weer bij moeders hebben bezorgd en een weekend zijn gaan stappen in hun geboorteplaats.

Dan is het doordeweeks compleet anders. De rust is verdwenen en mensen raken snel in de stress. Ik zie bijvoorbeeld de gestresste zakenman die op het laatste moment aan komt rennen omdat hij misschien snel nog wat wilde afmaken op de zaak. Ik zie de honderden pubers die als een tsunami van de perron trappen af komen lopen. Ze mogen weer een dagje naar school, en gaan niet aan de kant voor die gestresste zakenman die snel naar het perron wil om zijn trein te halen. Pubers hebben alleen oog voor elkaar. Dit levert in mijn ogen soms kolderieke situaties op. Ik zie de junk die een centje bij probeert te verdienen door koekjes te verkopen aan gehaaste reizigers. Veel geld zal hij hier niet mee verdienen. Ik zie een kleine gezette man die elke dag de prullenbakken op het station naloopt in de hoop wat bruikbaar te vinden. Hij heeft het nergens voor nodig want hij is gewoon getrouwd en heeft een huis. Laatstgenoemde is een heel vervelend stiekem mannetje die vaak zonder geldig vervoerbewijs in de trein zit. Hij doet net alsof hij ons niet ziet maar uit zijn ooghoeken bespied hij ons. Ik zie de bekende zwartrijder met zijn fiets. Nooit een kaartje maar hij werkt altijd heel vriendelijk mee. Ik zie steeds dezelfde jongeren hangen rond het station. Vraag mij altijd af wat ze daar doen, handeltjes of gewoon een beetje chillen? Ik zie enkele skateboarders, zo' mooie vloer is natuurlijk ideaal voor hun, ik zie de vreemdelingen, onzeker zoekend naar de juiste trein.

Zo kan ik nog wel even doorgaan. Een station is in mijn ogen de afspiegeling van de maatschappij. Ga er maar gewoon eens lekker zitten en ga mensen kijken. Je ziet van alles.

Nu is de stationshal nog helemaal leeg. Een beeld wat weinig mensen kennen. Het is maar van korte duur. Ik kom straks vanuit Apeldoorn of Winterswijk met een trein vol reizigers die haastig hun reis met een andere trein vervolgen.

A-sociaal verkeersgedrag en sociale media

Nu al een paar keer achter elkaar busdienst gedaan en dan verbaas ik mij altijd weer over het gedrag van sommige mensen in het verkeer. Iedereen heeft het over asociaal weggedrag maar het lijkt wel of wij er allemaal aan mee doen. Als je in de bus zit is het beeld van de mede weggebruikers nog beroerder dan als je in een personenauto zit. Tuurlijk, ik maak ook fouten in het verkeer, maar je ziet het verschil echt wel tussen fouten maken, het verkeerd inschatten en anticiperen van verkeerssituaties of ronduit asociaal gedrag.

Het ergste zijn toch wel de fietsers. Ik heb het dan echt niet alleen over de jeugd, maar volwassenen doen hier net zo hard aan mee. Ik bedoel dan het bellen, Whatsappen of op facebook kijken tijdens het fietsen. Vanmorgen had ik een jongen van rond de 15 jaar bijna frontaal op de bus zitten. Door een omleiding reed ik met de bus op een smalle B-weg en ik ziet een fietser mij tegemoet komen. Je bent als chauffeur dan extra alert, helemaal als je ziet dan zijn hoofd naar beneden hangt wat duidt dat meneer druk bezig is om zijn sociale contacten te onderhouden. Opeens wijkt hij naar het midden van de weg. Het is dat ik in de remmen ga en tegelijk claxoneer zodat hij snel nog even aan de kant kon gaan. Het ergste vind ik dan nog dat hij niet eens schrikt en kwaad naar mij kijkt. Of het de normaalste zaak van de wereld is, en hij lijkt met zijn blik naar mij te willen zeggen dat ik met een grote bus, vol met reizigers maar even aan de kant moet gaan en waar ik het brutale lef vandaan had om te claxoneren. Ben benieuwd hoeveel van zijn “vrienden” op Facebook naar zijn crematie zouden zijn gegaan.

Dit zijn geen uitzonderingen. Fietsers en automobilisten hebben geen flauw idee hoe groot zo'n bus is, wat voor draaicirkel zo'n bus heeft en dat ik niet zo snel stil sta als een auto. Verkeersregels, daar doen we maar niet aan, die bus stopt wel en als hij dat niet doet dan wordt er wel geklaagd bij het OV-bedrijf. We leven nu eenmaal in een maatschappij waarin iedereen aan zichzelf denkt en een ander het altijd fout doet. We zetten een grote mond op en meestal werkt dat ook nog.

Ik vraag mij af hoe het in de toekomst gaat. Ik zie jonge ouders met hun kleine kinderen, die net kunnen fietsen, gewoon een voorrangsweg oversteken vlak voordat ik met de bus er aan kom. Je houdt er rekening mee en kan dan wel op tijd remmen, maar de kinderen weten al niet beter. Over 20 jaar hebben deze kinderen ook kinderen en dan wordt het weer erger. Of zal tegen die tijd Google al zo ingeburgerd zijn dat ik als chauffeur niets meer hoeft te doen. Sterker nog, misschien gaan de kinderen in de zelfsturende auto van mama naar de basisschool en kan mama lekker thuis blijven, net zo makkelijk. Dochterlief kan dan nog even snel op Facebook kijken of de vriendjes en vriendinnetjes ook al met de auto naar school gaan. Kunnen ze misschien wel via het web een parkeerplaats, naast elkaar, vlak bij school reserveren zodat ze niet ver hoeven te lopen.

We zijn met z'n allen ook allemaal gek aan het worden. In de spits zie je dit ook aan het weggedrag af. Automobilisten doen de gekste dingen om maar voor de bus te komen. Menig keer moet ik weer in de remmen omdat ik door zo'n gek wordt afgesneden. Het lijkt wel of iedereen het doet. De snelle zakenman in zijn BMW, de Yup in zijn Smart, oma in de Opel Astra, of de mannelijke puber in een afgerichte Golf en de

vrouwelijke puber in een Mini. Slim zijn ze in geen geval. Als ze mij afgesneden hebben kunnen ze 20 meter verderop achter aansluiten in de rij voor het rode verkeerslicht. Enkele kilometers verderop sluit ik ook weer achter ze aan omdat er een langzame vrachtwagen voor rijdt. Het heeft echt allemaal geen zin maar voor hun gevoel schieten ze dan lekker op. Wel is hun bloeddruk gestegen van de stress maar dat maakt niet uit want daar hebben ze een pilletje voor. Maar gelukkig is het niet allemaal kommer en kwel en rijden er ook nog rustige en slimme automobilisten rond. Deze blijven achter de bus rijden en die weten dat de bussen een apparaatje hebben die de verkeerslichten beïnvloeden. Het uitzicht is niet altijd even mooi achter een bus maar ze kunnen dan wel lekker rustig doorrijden. Zijn misschien wel 30 seconden later op hun werk maar ze hebben veel minder stress en veel zuiniger gereden.

Ga straks weer met de bus rijden naar Deventer en Borculo en ben benieuwd wat ik nu weer tegen zal komen. verbaas mij nergens meer over, boos worden doe ik niet en laat alles maar weer over mij heen komen. Als ik dat niet zou doen sta ik binnen de kortste keren op internet want dan heeft iemand een filmpje gemaakt. Ik ga gewoon weer genieten van de mooie herfstkleuren bij Epse en de Lochemse Berg en ook een beetje van al die “gekken” op de weg die ik zeker weer tegen zal komen.

Gebroken dienst

Vandaag voor de 4e keer achter elkaar dezelfde dienst. Normaal zou ik balen als een stekker, maar dit is een heerlijke gebroken dienst die niet al te lang duurt. Belangrijk is dat het tussenstuk dat je vrij bent maar lang genoeg is zodat je wat kunt doen. Dat is met deze dienst zeker het geval, van 9.00 tot 14.00 uur. Het eerste stuk is twee keer van Zutphen naar Deventer en weer terug. Door een omleiding rij je een stukje door het bos heen tussen Eefde en Gorssel. Het is een smalle B-weg met enkele nare bochten erin. Persoonlijk vind ik dit heerlijk om te rijden, soms een beetje passen en meten met het tegemoetkomend verkeer, ik hou daar wel van. Op tijd rijden lukt gewoon niet, is normaal al bijna onmogelijk in de spits naar Deventer, maar nu kun je het helemaal op je buik schrijven. Reizigers weten dat het niet anders kan dus gezeur heb je ook niet en dan kun je lekker genieten van de omgeving.

Dat genieten was deze week optimaal. Elke ochtend van die flarden mist waar je door heen rijdt en waar de zon probeert door heen te komen. Op de omleiding rij je ook een stuk langs de rand van het bos en dan zie je eenzaam in de mist een boom in het weiland staan die door de eerste zonnestrallen voorzichtig belicht wordt. Het lijkt dan wel op zo'n spotje in een theater. Vanmorgen moest ik remmen voor een fietser die mij tegemoet kwam, zo smal zijn die wegen som, en plotseling stak, in de mist, een ree over. Dan is mijn dienst al geslaagd. De afstand van de bus tot de ree was zeker niet meer dan 10 meter en de ree had geluk dat ik moest afremmen anders was hij waarschijnlijk voor de bus gekomen. Ik had vanavond dan wel een heel lekker

stukje vlees gehad, maar ben blij dat ik daarvoor gewoon even naar de supermarkt moet.

Na het eerste gedeelte ben ik snel naar huis gegaan om een stukje hard te lopen. Tijdens het lopen moest ik toch wel even denken aan het mooie werk wat ik heb. Je kunt wel mopperen om gebroken diensten maar je zult maar in een fabriek werken voor minder centen, moet er niet aan denken.

De laatste tijd is er veel gebeurd op het werk en dat zet je soms aan het denken. Als Steward/BOA/Buschauffeur krijg je veel voor je kiezen, meer als machinist. Je werk ligt op een vergrootglas. Niet zozeer door de werkgever maar meer door de reiziger. Deze voelen zich vaak erg benadeeld als ze aangesproken worden op hun gedrag en daar soms een bekeuring voor krijgen. Is niet altijd leuk en toen ik vanmorgen over de Nieuwe IJsselbrug in Zutphen liep moest ik in één keer denken aan het vak conducteur.

Ik heb menig conducteur opgeleid en heb ze altijd voorgehouden dat de wet- en regelgeving een belangrijk handvat is waar ze zich aan dienen te houden. Echter ontkomt een goede conducteur soms niet om een beetje te spelen met de regelgeving, uiteraard wel binnen de perken. Ik moest hier aan denken toen ik bovenop de brug om mij heen keek en zag hoe de IJssel slalomend door het landschap stroomde. Soms binnen de perken gehouden door de dijken. De IJssel en de uiterwaarden zijn samen een schitterend landschap. Als de IJssel helemaal recht zou zijn is er gewoon niets aan. Het vak conducteur is precies hetzelfde. Al slommend om de verschillende regels heen, binnen de perken gehouden door de Wetgeving, wordt er gewoon een goede conducteur gecreëerd die gewaardeerd wordt door de reiziger. Een conducteur die recht toe recht aan gaat heeft

binnen de kortste keren agressie. Helaas zijn er wel enkelen in de laatste categorie. Dit gaat natuurlijk niet altijd op, maar mijn ervaring is wel dat wat je geeft, je dit ook terug krijgt.

Ik ga een hapje eten om straks aan mijn tweede gedeelte te beginnen. Eens kijken of ik slalomend mijn weg kan vinden naar Deventer en Borculo

Tips voor ambtenaren en managers

Enige tijd geleden moest ik voor iemand een anonieme OV-Chipkaart halen. Ik was toevallig in de stad en ben daarom naar de Primera gegaan omdat ik wist dat je daar je OV-Chipkaart kan opladen dus dan zal je er ook wel één kunnen halen. Ja hoor, een aller vriendelijkst meisje kan mij aan een OV-Chipkaart helpen. Ik kwam direct vanaf mijn werk en had nog mijn uniform aan. Ze zag dat ik bij het OV werkte en ze stelt mij enkele vragen over bepaalde acties van winkelketens. Ik beantwoord deze en terwijl ik de winkel verlaat denk ik bij mijzelf dat het wel erg triest is gesteld met het serviceniveau naar de reiziger toe. De OV-bedrijven halen werkelijk alles weg van de stations en brengen de verkoop van producten onder bij winkelketens. Reizigers kunnen daar met hun vragen niet terecht want de verkopers van deze producten snappen zelf niet wat de voorwaarden zijn. Ik neem dit de verkopers echt niet kwalijk want voor hun is het OV gewoon een bijproduct.

Ik moest hier weer aan terug denken toen ik gisteren op het Journaal de conclusies hoorde over het eindrapport van de Fyra. Eén van de conclusies was dat het eigenbelang voor het belang van de reizigers gaat. Nou, daar hoeft ik niet zo'n uitgebreid rapport voor te hebben want het Rijdend Personeel merkt al jarenlang dat de reizigers langzamerhand een bijproduct is geworden. Eén van de hoofdoorzaken is naar mijn mening de marktwerking. We zijn hier met z'n allen een beetje in doorgeslagen. Ik ben niet tegen marktwerking maar de ondergrens is bereikt.

Jonge ambitieuze managers nemen de overhand. Een trein, bus, tram of metro zien ze zelden van de binnenkant. Meelopen met een Conducteur, Chauffeur of Machinist is geen tijd meer voor en alles, maar dan ook

werkelijk alles, wordt vanachter de computer geanalyseerd en daaruit worden dan de conclusies getrokken. Als Rijdend personeel wordt met grote regelmaat punten ter verbetering aangegeven maar de ervaring is dat er bijna n iets mee wordt gedaan. Het gevoel dat er niet naar geluisterd wordt is groot. Ik ga er echter nog steeds vanuit dat er wel naar geluisterd wordt maar dat de macht van de opdrachtgever enorm en alles bepalend is. Dit is echter een ver van mijn bed show. Ik zou graag eens willen dat de ambtenaren die alles bepalen in het OV eens een paar dagen met mij gaan lopen als ik een bus moet gaan rijden, een trein moet besturen of als conducteur probeer service te verlenen. Nee, niet één dagje, liefst een week of 2-3 en dan op verschillende tijdstippen. Ik weet zeker dat deze ambtenaren meer inzicht krijgen in ons vak en ze maken dan ook van dichtbij mee dat het vaak wel handig is om even 2-3 minuten te wachten op aansluiting zonder dat ze meteen lopen te zeuren bij het OV-bedrijf dat de trein of bus te laat vertrokken is.

Beste ambtenaar, het OV bestaat uit meer dan kille cijfers en getallen. Het OV is maatwerk en de reiziger is degene om wie het draait. Beste managers van OV-bedrijven. Sla nu eens de handen inéén en laat die concurrentiestrijd om de concessies nu eens los. Maak een vuist tegen de opdrachtgevers. Doe dit samen met het Rijdend Personeel, want we hebben allemaal dezelfde belangen, een goedwerkend OV-bedrijf die er is voor de reiziger. En nog een tip voor die jonge ambitieuze manager. Ga nu eens weg achter die PC en ga eens wat minder aan die vergadertafel zitten. Loop een half jaar, minimaal één keer per week mee met een Machinist, Chauffeur of Conducteur, dan weet je tenminste wat er zich buiten allemaal afspeelt. Nogmaals, we zijn echt doorgeslagen, het

kassameisje bij de Primera heeft bij mij echt de ogen geopend

De reizigers, je hebt ze in alle soorten en maten. Als machinist heb je minder contact met de reiziger als een conducteur of buschauffeur. Maar als je dan contact hebt dan zijn het vaak vreemde vogels en moet ik er vaak wel om lachen.

Enkele dagen geleden zat ik, enkele minuten voor vertrek, te wachten in mijn cabine. Ik heb dan altijd een raampje open zodat iemand mij wat kan vragen. Zo zag ik al een tijdje een man heen en weer lopen in de buurt van mijn cabine. ik zag al wel dat hij niet helemaal happy was tussen zijn oren. Uiteindelijk trok hij de stoute schoenen aan en hij vertelde mij dat het helemaal fout was. Ik vroeg hem wat er dan fout was en toen vertelde hij mij dat die gele tas in de trein niet helemaal pluis was. Ik keek hem vragend aan en in één keer schreeuwde hij keihard over het perron in mijn richting dat er een bom in mijn trein zat. Ik nam dit niet serieus maar besloot toch maar even de Verkeersleider te bellen om assistentie van de politie te vragen. Ik vertelde de Verkeersleider dat ik wel gewoon aan het rijden was maar een man die wandelend op een perron met een beetje kortsluiting in zijn hoofd, in combinatie met rijdende treinen, is vaak geen succesverhaal. Ik gaf een beschrijving van deze man en de politie zou een kijkje gaan nemen. Ik kwam in ieder geval zonder bom weer veilig in Zutphen aan.

Vandaag in ieder geval een hele rustige machinistendienst gehad. Prachtige herfstkleuren, aansluitingen gehaald en dus weer tevreden reizigers zonder bom.

Druppeltje

Onlangs zat ik voor de verandering als reiziger in de trein, weer een hele andere beleving.

Het was erg druk op het perron met mensen die dezelfde trein moesten hebben dan ik. Het was een koude en natte ochtend en de wind woei onder de perronoverkapping door. Net als veel andere reizigers zocht ik een beschut plekje.

Ik moest nog een paar minuten op de trein wachten en keek een beetje verveeld om mij heen. Grappig om te zien hoe verschillend de mensen zijn op deze vroege ochtend. Sommigen zeer gehaast, de ander super relaxed en velen turend in de richting waar de trein vandaan moet komen, afwisselend kijkend op de stationsklok of horloge. Ik ben niet de enige die het koud heeft, iedereen wil die warme trein in.

Eindelijk zien we in de verte de trein opdoemen uit de mistige horizon. Dan ontvouwt zich, bijna ongemerkt, een bijzonder tafereel op het drukke perron. De forens weet precies waar hij moet staan en zijn of haar gezicht staat strak en hij of zij verwacht gewoon dat zijn vaste plek in de trein nog vrij is. De reizigers die niet zo vaak reizen zie je zenuwachtig om zich heen kijken. De onzekerheid en vragende blik in hun ogen of dit de goede trein is maken meester van hun.

Als de trein tot stilstand komt, komt er een kleine oorlog op gang voor de geopende deuren. Voordat de reizigers zijn uitgestapt dringen de eerste reizigers zich al naar binnen, bang dat ze straks moeten staan. Uiteindelijk ben ik ook binnen. Veel reizigers staan al op het balkon. Ik zie dat er nog zitplaatsen vrij zijn, blijkbaar is het voor sommige mensen eng om naast een vreemde te zitten.

Het is benauwd in de trein. De combinatie van veel mensen in een kleine ruimte maakt het er niet beter op. Door gebrek aan goede ventilatie komt er langzaam een bijzonder luchtje in de trein hangen. De meeste mensen duiken direct achter hun eigen beeldscherm of koptelefoon en ze zijn in hun eigen wereldje. Vroeger, ik wordt ook ouder, was treinreizen nog een sociaal gebeuren. Je raakte aan de praat met een wildvreemde waarmee je misschien wel een uur lang een kleine ruimte moest delen, ik hield daar wel van en dat vind ik ook zo leuk aan mijn werk als conducteur.

Ik vind een plekje op een klapstoeltje en kijk een beetje om mij heen. Schuin tegenover mij zit een man van middelbare leeftijd. Hij heeft zijn regenpak nog aan en wat opvalt, hij heeft zo'n ouderwetse bruine schooltas bij zich met een elastieke spin er omheen. Hij leek zo weggelopen te zijn uit de jaren 70. Het leek wel een typetje van Koot en Bie.

Deze man had het zweet op zijn voorhoofd staan. Het regenpak en de warme bedompte ruimte is geen goede combinatie. Hij was helemáál alleen in zijn eigen wereldje en was zeer geconcentreerd bezig met zijn telefoontje. De moderne techniek had blijkbaar ook zijn intrede gedaan in het leven van deze man en dat ging hem zo te zien niet makkelijk af.

Hij was zo geconcentreerd bezig dat hij niet in de gaten had dat zich aan het puntje van zijn neus langzaam een grote druppel vormde. Ik bleef naar deze man kijken en zag dat de druppel uiteindelijk de zwaartekracht niet kon weerstaan en op het beeldscherm van de telefoon viel. Met de hand veegde hij zijn beeldscherm schoon en met zijn mouw zijn neus. Ik moest in mijzelf wel een beetje lachen toen hij vervolgens weer geconcentreerd verder

ging met zijn telefoon en ondertussen vormde zich wederom een druppel aan zijn neus die ook de zwaartekracht niet kon weerstaan.

Zo kwamen we druppelend station Apeldoorn binnen gereden en had ik weer inspiratie voor een klein verhaaltje van een alledaagse gebeurtenis

Twee hoertjes

Het mooie van het werken in het Openbaar Vervoer zijn de verschillende mensen die je tijdens het werk allemaal tegenkomt.

In 1990 ben ik als conducteur bij de Nederlandse Spoorwegen begonnen. Gelukkig had ik daarvoor bij de douane op Schiphol al de nodige mensenkennis opgedaan en dat scheelt toch wel één en ánder als je als conducteur bij het spoor begint. Er was in de jaren 90 ook al veel verschil in mentaliteit tussen het Oosten, waar ik vandaan kom, en het Westen. Zowel in positieve als negatieve zin.

Mensen in het Westen van het land komen eerder voor hun zelf op, misschien noodgedwongen. Dat is niet altijd verkeerd en vaak zie ik daar de humor nog wel van in, mits het niet gepaard gaat met agressie. Reizigers zijn daar mondiger en ze verzinnen van alles om onder een geldig vervoerbewijs uit te komen.

Zo kan ik mij die man nog wel herinneren die geen vervoerbewijs had. Ik vraag altijd eerst waarom iemand geen vervoerbewijs heeft, misschien is er wel een hele goede reden voor. Het was in een spitsrein en deze man zei tegen mij dat de desbetreffende trein altijd te laat was. Nu was de trein op tijd en had hij geen tijd meer om een kaartje te kopen. Tegelijkertijd liet hij mij een stapeltje gezochte kaartjes zien. Of het nou een goede smoes was of niet, ik vond het een mooi verhaal en hij kon van mij zo mee.

In mijn beginperiode bij het spoor had ik standplaats Amersfoort. Ik kwam daardoor veelal in het Westen van het land. Het begin en einde van de dienst was vaak de stoptrein van Amersfoort naar Amsterdam of terug. Je kende de reizigers wel, vooral in de wat rustige treinen.

Zo was er die zwerver die in de spitstreinen altijd meerdere zitplaatsen tot zijn beschikking had. Mijn God, wat stonk die vent. Ik liep ooit een keer met mijn vrouw in de Kalverstraat en wie hing daar tot zijn oksels in de prullenbak, juist, mijn “vriend”. Hij herkende mij ook, stak zijn hand omhoog en riep luidkeels door de Kalverstraat: “Hé conducteur, ik heb geen kaartje hoor”. Vervolgens ging hij weer verder graaien in de prullenbak op zoek naar iets eetbaars.

Tijdens één van mijn diensten als jonge conducteur had ik dienst op de laatste trein van Amsterdam naar Amersfoort. Ik besloot direct na Amsterdam CS te beginnen met controleren. Achterin de trein, in zo'n kleine coupé zaten twee vrouwen van rond de 30 jaar. Zeker niet lelijk en ik gokte er op dat het twee hoertjes waren, zo gedroegen ze zich wel. Ik vroeg naar hun vervoerbewijzen en het was na een hoop gegiechel van hun al gauw duidelijk dat ze dat niet hadden. Ik vertelde ze dat ze bij mij een kaartje konden kopen. Als antwoord kreeg ik te horen dat ze geen geld bij zich hadden maar dat ze wel een andere manier van betalen in gedachten hadden. Tegelijkertijd gingen hun shirts omhoog en zat ik tegen vier blote borsten aan te kijken. Op zich geen straf natuurlijk maar op dat moment weet je als kerel echt niet wat je voorkomt. Hoe ik er op kwam weet ik niet maar ik antwoorde dat mijn vriend dit niet goed vond. Ze moesten lachen en terwijl de shirts weer naar beneden gingen antwoorde één van hun, in plat Amsterdams: Oh, ben je er zo één, hoeveel geld krijg je van ons?” Alledrie zagen we de humor er wel van in. Bij thuiskomst het hele verhaal verteld en mijn vrouw kon er ook hartelijk om lachen

Yo,

In de 26 jaar dat ik in het OV werk heb ik al heel wat verschillende reizigers voorbij zien komen. Ik verbaas mij nergens meer over, kan nog elke dag genieten van alles wat er om mij heen gebeurd en instapt in bus of trein. Zo ook vandaag weer.

Het begon bij aankomst met de bus op station Doetinchem. Een vrouw van middelbare leeftijd was al iets anders dan wat wij van een vrouw verwachten. Zowel qua uiterlijk als ook in gedrag. Helemaal niet erg, iedereen moet doen wat hij of zij leuk vindt en als iemand tevreden is met zijn uiterlijk, laat het, dat maakt de wereld gewoon leuker.

Mevrouw vond zich zelf nog een jonge meid van in de 20, ik schatte haar zo rond de 65 jaar. Mager, in een zeer strakke broek, schoenen met zeer hoge hakken en een paar maten te groot, kwam ze aan rennen om de bus te halen. Met pijn en moeite kon ze op de schoenen blijven staan en bij elke stap kwamen haar hakken er uit. Ik vond het knap dat iemand zo kon rennen. Hoe dichter ze bij kwam hoe erger het werd. Ze had geprobeerd om met wat make-up nog wat van haar gezicht te maken, dat was niet helemaal gelukt. Gelukkig was het daglicht en zag ik haar naderen, maar als het donker was en ze staat plotseling bij je, dan blijf je er in.

Ze kocht een kaartje en ging met mij mee naar station Doetinchem. Aldaar aangekomen trok ze haar blouse een beetje recht, probeerde zwoel voor zich uit te kijken en vroeg aan mij of bij deze bushalte ook de trein naar Winterswijk vertrok. Ze vond het een beetje vreemd allemaal want er lagen namelijk geen rails. Ja, jullie lezen het goed, bij de bushalte waar ik stond was ze de rails aan het zoeken. Heb haar maar gewezen naar het

station en haar verteld dat de kans dat ze daar rail zou vinden groter was dan bij deze bushalte. Ik vroeg mij tegelijk af hoeveel pilletjes ze bij het ontbijt had genomen. Daar ging, zo gek als een deur, en al wiebelend op haar hoge hakken richting station.

Dan denk je alle gekheid wel weer gehad te hebben voor deze dienst, maar nee hoor. Toen ik begin van de middag lekker toerend op de Stadsdienst in Zutphen reed zag ik in de verte bij de bushalte een jongen staan die al hoofdschuddend stond te genieten van zijn muziek. Zo te zien niet mijn soort muziek, maar ja, ieder z`n smaak.

Ik stopte en deed de deur al glimlachend los. Zijn capuchon diep over zijn hoofd heen getrokken stapte meneer de bus in. Ik kon vaag zijn gezicht zien en schatte hem op een jaar of 16. Hij begroette mij al hoofdschuddend en terwijl hij een biljet van € 10,- op de betaaltafel legde zei hij : “Yo, doe mij een kaartje”. Ik stempelde maar een kaartje voor hem af en gaf hem zijn wisselgeld.

Met zo`n raar loopje en hoofdschuddend, en op de maat van zijn muziek, liep hij door het gangpad naar achteren om vervolgens op de achterste bank van de bus te gaan zitten. Hij zette zijn capuchon af en ik vroeg mij af wat daar in hemelsnaam van terecht moet komen. Met een joekel van een koptelefoon op bleef hij maar hoofdschuddend op de achterbank zitten. Of wij nu reden, de bocht om ging of over een drempel reden. Zijn hoofd bleef schudden in hetzelfde tempo. Saaie muziek volgens mij.

Terwijl ik hem zo in mijn spiegel zag zitten vroeg ik mij af hoe zo`n jongen straks op sollicitatiegesprek gaat. Komt hij straks ook binnen bij de HRM-medewerker en zegt

dan: “Yo, ik moet hier solliciteren van UWV”. Zal hij het gek vinden als hij geen baan kan krijgen? Denk het wel.

Aangekomen bij station Zutphen zie ik hem met dat rare loopje en nog steeds schuddend met zijn hoofd weglopen. Zijn hoofd weer diep in de capuchon weggetrokken en het kruis van zijn broek op de knieën. Dat schudden met zijn hoofd tijdens de rit kwam mij op een één of andere manier bekend voor. In één keer wist ik het. IN de jaren 80 hadden veel mensen zo`n hondje op de hoedenplank van hun auto. Jullie kennen dat wel, zo`n hondje waarvan het hoofd altijd schudden, of je nu reed of stilstond, dat koppie bleef maar heen en weer gaan

Schoenen

Terwijl ik bezig ben om de trein gereed te maken voor vertrek wordt er op de cabinedeur geklopt. Ik doe open en zie een man staan met in zijn handen een paar stevige wandelschoenen. “Deze heb ik net gevonden in de trein” zegt hij tegen mij. Ik kijk hem verbaasd aan en bedank hem en zeg dat ik deze schoenen zal afleveren bij Arriva.

Reizigers laten van alles liggen in de trein, maar schoenen ben ik nog niet tegen gekomen. Paraplu’s en handschoenen vind je bijna dagelijks. Volgens mij neemt niemand de moeite om bij de vervoerder na te vragen of deze zijn gevonden. Ook jassen blijven geregeld in de trein of bus achter.

Wat mij verder verbaasd zijn de vele mobieltjes die mensen vergeten of verliezen. Het nieuwste van het nieuwste kom je tegen in de trein. Soms komen reizigers een telefoon bij mij af geven. Ik weet ook zeker dat een hoop vinders de telefoon in eigen zak steken. Ik weet dat zo zeker omdat met regelmaat een geschrokken reiziger bij mij komt met de vraag of zijn/haar telefoon is gevonden. Op mijn vraag wanneer en waar ze deze verloren zijn krijg ik vaak te horen, “ Ik had hem net nog in deze trein en ik zat daar.” Dan weet ik al genoeg en is een andere reiziger dolgelukkig met de iPhone.

Het is verbazingwekkend hoe nonchalant de jeugd omgaat met mobieltjes. Ik heb wel eens een meisje bij mij gehad die ook een nieuwe telefoon had verloren. De reactie van haar dat ze wel een nieuwe van haar ouders zou krijgen en dan dat gezicht erbij besepte mij dat ze geen flauw benul had van de waarde van haar mobiele telefoon.

Nog even terug naar de paar schoenen welke door een reiziger gevonden waren in de trein.

Op dat moment stond ik al zo'n 10 minuten langs het perron in Apeldoorn. Het had kort daarvoor hard geregend en het miezerde nog een beetje na. De straten waren nog nat.

Kort nadat ik de schoenen in ontvangst had genomen en vlak voor vertrek naar Zutphen wordt er weer geklopt aan mijn cabinedeur. Ik krijg het druk als machinist en het begint op werken te lijken, ik moet oppassen. Ik doe de deur open en er staat een jonge vrouw, ik schat haar zo midden twintig, voor de deur. Ze vraagt aan mij of ik een paar wandelschoenen heb gevonden. Het eerste wat ik doe is naar haar voeten kijken en begin te lachen. Ik zag dat ze geen schoenen aan had en haar voeten waren verstopt in natte sokken. Ik zei tegen haar dat ze geluk had en wees naar haar schoenen. Toen ik haar vroeg h hoe het in hemelsnaam kon dat iemand haar schoenen kon vergeten vertelde ze mij het volgende .

“ Toen ik in Zutphen in de trein stapte heb ik ze uitgedaan omdat ik met de voeten op de bank wou zitten. Aangekomen in Apeldoorn ben ik in gedachten opgestaan en weggelopen. Toen ik buiten het station kwam kreeg ik ineens erg natte voeten en toen kwam ik erachter dat ik wat was vergeten”.

Vond het een vreemd verhaal. Ze zag er normaal uit maar ergens een steekje los. Ze was blij dat ik nog niet weg was anders had ze een probleempje gehad.

Familie

Vanmorgen was het echt genieten in de trein. Ik was klaar met controleren en ging zitten om naar buiten te kijken. We reden tussen Klarenbeek en Zutphen en de natuur was geweldig. De zon kwam langzaam op en door de hoge bewolking kreeg de lucht een aparte kleur. Het was een beetje vochtig en de zonnestralen probeerde hier doorheen te breken. Op zo'n moment komen er allerlei gedachten door je heen. Ik voelde mij op dat moment erg klein toen ik de zon zo zag opkomen. Moest denken aan de science fiction stripboeken die ik als jongetje verslond. Je zag dan tekeningen van vreemde landschappen met verschillende planeten in de lucht. Heel vreemd, maar vanmorgen met die opkomende zon en wolken moest ik daar aan denken en besepte dat het eigenlijk heel bijzonder is dat we op deze aarde leven en dat we dat moeten koesteren. Op dat moment zag ik ook twee reeën schrikken van de trein en het weiland in rende en mijn gedachten gingen uit naar mijn vader. Hij is alweer ruim 4 jaar geleden overleden maar hij vond het geweldig dat ik als machinist, conducteur, buschauffeur en later Coordinator Sociale Veiligheid in het OV werkte. Ik had vroeger een bloedhekel aan school en daar heeft hij wel wat grijze haren van gekregen. Uiteindelijk via de Luchtmacht, Douane bij het OV gekomen en daar was hij volgens mij stiekem best wel trots op, het is denk ik allemaal wel goed gekomen.

Ik moest denken aan de komende Roparun. Doe dit jaar alweer voor de 8e keer mee en het wordt een hele speciale versie. Mijn neefje Chris is onlangs voor de derde keer geconfronteerd met Leukemie en, hoe triest ook, dit maakt deze Roparun weer heel bijzonder. We

gaan altijd met z'n vijfen, Mijn broertje, zijn twee zoons Nick en Chris en mijn zoon Maarten naar alle thuiswedstrijden van Go Ahead Eagles. Ik kom hier al vanaf mijn 14e en vind het geweldig dat de volgende generatie Scholten ook fervent supporters zijn van deze prachtige club. Dat deze club dicht bij zijn supporters staat bleek wel toen één van de spelers afgelopen weekend bij Chris in het Radboud Ziekenhuis in Nijmegen langs kwam om hem te verrassen met een kado. Chris was er ondersteboven van.

Zoals ik al zei, ik kom al ruim 35 jaar bij Go Ahead Eagles. Soms moet ik, om wat voor reden dan ook, een wedstrijd voorbij laten gaan. Zo ook een aantal weken geleden. Ik was niet helemaal fit, zeg maar dat ik de Mannengriep had en wij mannen weten hoe ziek je hier van kan zijn. Maarten, mijn zoontje, vroeg of hij dan met een vriend met de trein naar Deventer kon om naar de wedstrijd te gaan. Je moet ze toch een keer loslaten dus ik vond het wel goed. Ik vroeg hem of hij voldoende saldo op zijn OV-Chipkaart had staan. Nee, dat had hij niet en hij vroeg mij of ik wat geld op zijn rekening kon storten, natuurlijk had meneer niet voldoende. Zo gezegd, zo gedaan. Ik had voldoende geld op zijn rekening gestort en Maarten met een vriend naar het stadion. Had met hem afgesproken dat hij mij een berichtje zou doen als hij bij het stadion was.

Dit laatste was natuurlijk totaal niet aan de orde voor hem, maar hij hield mij keurig op de hoogte van de wedstrijd d.m.v. berichtje dus ik wist dat hij goed was aangekomen.

Uiteindelijk kwam meneer zo rond de klok van 22.45 uur weer thuis. Ik vroeg hem uiteraard naar de wedstrijd en of het goed was gegaan met de trein. De wedstrijd was

perfect, maar een kaartje kopen voor de trein viel nog niet mee.

Op station Zutphen heeft hij geprobeerd om een kaartje te kopen maar dat was niet gelukt. Op mijn vraag hoe hij dan aan een kaartje was gekomen zei hij doodleuk: "Niet!". Het was tijd voor vertrek en omdat ze toch op tijd bij het stadion wilden zijn, zijn ze maar zonder kaartje in de trein gestapt. Toen ik vroeg of het op de terugweg was gelukt kreeg ik als antwoord: "Nee".

Volgens hun konden ze de trein net halen en hadden ze geen tijd meer om een kaartje te kopen. Ik vroeg of ze een conducteur hadden gezien en dat ze even naar hem hadden moeten lopen. Heel bijdehand kreeg ik toen te horen: "Ik zag wel een conducteur, maar die zitten toch alleen maar in de 1e klas".

Wat vond ik het jammer dat ze beiden niet zijn gecontroleerd. Ik had mij bescheurd van het lachen als ze een boete hadden gekregen. Maarten had het echt wel zelf moeten betalen. Van je familie moet je het maar hebben. Ik maak mij druk om het aantal zwartrijders in het OV te beperken, wat doet zoonlieftsja.

De Schoonmaker

Het is 14.00 uur en ik sta op station Arnhem met mijn trein gereed voor vertrek naar Winterswijk. Toen ik richting de trein liep zag ik hem al aan het werk, een schoonmaker op het perron. Nu zie je dit wel vaker en het is niets bijzonders, maar deze was anders.

Het was een kleine, vriendelijk ogende Chinees met een paar groene kaplaarzen en twee gele schoonmaakhandschoenen. In zijn hand had hij één doekje. Dat was het. Hoe ik verder het perron ook rond keek, geen schoonmaak karretje of een emmer water te bekennen.

Met dat ene doekje maakte hij alles schoon. De leuning van de roltrap, de staanders van de perron overkapping, de glazen omheining van het trapgat, de ramen van het wachthokje en verder alles wat tot het vaste meubilair van het station behoort. Alles met één klein doekje en zonder water of schoonmaakmiddelen. Hij had ook geen trap bij zich dus de plekken waar hij niet bijkwam werden dus niet gedaan.

Ik keek dat zo eens aan en verwonderde mij om zijn werkwijze. Af en toe keek hij of zijn doekje vies was, en als dat blijkbaar zo was, wapperde hij een keer met zijn doekje en ging vervolgens onverstoord verder. Zo'n wonderdoekje waarmee je een heel perron mee schoon kan maken willen wij thuis ook wel.

Wat zal zijn werkgever nu 's-morgens tegen hem gezegd hebben? "Hier heb je een paar kaplaarzen, handschoenen en een doekje en als het perron schoon is mag je naar huis".

Wat zal de kleine Chinees nu gedacht hebben? Zal hij het gedurft hebben om naar water te vragen of om een extra doekje wat het perron is toch wel erg groot. Ik denk dat hij gedacht heeft dat één doekje wel moet kunnen voor het perron want zonder trap kon hij toch alleen maar de onderste helft doen.

Ik moest weg met de trein, een glimlach kon ik niet onderdrukken en vroeg mij af wie er bij hem thuis wappert, hij of zijn vrouw. Misschien wapperen ze wel samen, wie zal het zeggen en eigenlijk wil ik het niet weten.

Ik ga straks in ieder geval aan mijn vrouw vragen of ze zin heeft in Chinees. Ik rij weg en uit mijn ooghoek zag ik hem nog maar een keertje wapperen.

De dagjesmensen

Het is zomervakantie en dan zitten ze in grote getale in de trein, de dagjesmensen. Ik vind dit de leukste tijd. Het zijn vaak gezinnen waarvan vader toch zeker een hele avond achter de PC heeft gezeten om zo goedkoop mogelijk met de vrouw en twee kinderen op stap te gaan. Toen vaders na drie uur zoeken dan eindelijk de goedkoopste manier had gevonden om met z'n vieren een dagje uit te gaan heeft hij de kaartjes maar uitgeprint. De Kruitvat kaartjes zijn dan spotgoedkoop voor beide ouders, doen we er nog een Tienertoer bij voor de opstandige dochter van 15 jaar zodat ze straks ook nog twee dagen weg kan gaan met vriendinnen, en dan printen we nog een Railrunner voor zoonlief van 11 jaar.

Op naar het station. Wel ruim op tijd aanwezig zijn want dan kunnen ze nog gezellig bij elkaar zitten in de trein. Vader heeft uit voorzorg nog een reisschema voor de heen en terugreis uitgeprint en deze hele stapel papier krijg ik als conducteur dan op het perron al in de hand geduwd met de vraag of dit zo goed is. Ik bevestig dit en met een goed gevoel zoekt de familie een mooi plekje op in de trein. Uiteraard gaat vader voorop.

Het is tijd van vertrek maar de trein staat nog steeds stil. Er staat een andere trein defect op de brug en er wordt omgeroepen dat er geen treinverkeer mogelijk is. Het zelfvertrouwen van vader als reisleader is als sneeuw voor de zon verdwenen. Hij valt uit zijn rol als reisleader en komt enigszins in paniek naar mij toe. Als ik hem vertel dat er niets meer aan de hand is dan een half uur vertraging en dat hij bij de tijden op zijn schema 30 minuten op moet tellen, gaat hij gerust zitten .

Na vertrek van de trein ga ik de vervoerbewijzen controleren. Aankomend bij de desbetreffende familie zie en hoor ik flinke discussies. De man des huizes wordt de les gelezen door zijn vrouw over de te maken reis en de kinderen zitten, toch enigszins wereldvreemd, angstig om hun heen te kijken. Ik hou mijn hart vast als de dochter straks met de vriendinnen nog op Tienertoer gaat en in de grote stad terecht komt. Vader die zijn rol als reis Leider weer wanhopig probeert te herpakken, kijkt hoopvol naar mij om zijn verhaal bevestigd te krijgen. Ik kan ook de vrouw geruststellen dat er niets aan de hand is maar dat ze hooguit een half uurtje later aankomen op de plaats van bestemming. Ze bedanken mij en ik ga weer verder..

Dit is wat mij betreft toch veel leuker als de notoire zwartrijders die je veel tegenkomt. De zes weken schoolvakantie is gewoon een verademing als conducteur. Wordt je tenminste niet gezien als stempelautomaat en kun je reizigers echt helpen

Agressie

Klootzak, NSB'er, Adolf, je bent een racist, ik maak je kapot, het is maar goed dat ik geen mes bij mij heb, kankerleier, ik weet waar je woont, volgende keer schiet ik je door je rotkop Zo maar een greep uit wat scheldwoorden en korte zinnen die ik de afgelopen jaren naar mijn hoofd geslingerd heb gekregen. En ik hou het nog redelijk netjes

Als je nu denkt dat dit alleen maar uit de mond van mensen komt die standaard problemen veroorzaken, dan heb je het mis. Tuurlijk komt dat ook wel voor maar dat neem ik niet zo serieus. Ik denk aan mijn eigen veiligheid en laat ze maar gaan.

Nee, dan de zgn. "nette" mensen die hun zaakje niet voor elkaar hebben en die een conducteur beschouwen als een noodzakelijk kwaad. Totdat de conducteur hun erop wijst dat ze b.v. Met een 2e klas kaartje in de 1e klas zitten. Sommigen gaan dan helemaal los. Ook zeer vervelend zijn de groepen volwassenen die denken dat ze alles mogen omdat ze terug komen van een vrijgezellenfeest in, b.v Amsterdam. Hoop kabaal in de trein en als je vraagt of het wat rustiger kan en of ze hun vervoerbewijs willen laten zien dan gigantisch lopen te zeuren en drammen. Nog erger wordt het als er wat vrouwen erbij zitten en de dronkaards indruk willen maken op de dames. Gewoon even lekker het "conducteurtje" sarren.

Het meest dreigende vind ik de mensen die je alleen maar indringend aankijken en niets zeggen. Je ziet dat de adrenaline stijgt. Laatst had ik ook zo'n iemand in de trein die niet had ingecheckt. Voor Ruurlo was hij nog redelijk rustig maar ik zag aan zijn ogen dat het mis dreigde te gaan. En ja hoor, na Ruurlo stond hij op en bleef keihard op de ramen en tafeltje van de trein

stompen terwijl de meest grove scheldwoorden uit zijn mond kwam. Ik heb hem uit laten razen en toen hij weer ging zitten heb ik gezegd dat hij de trein in Vorden moest verlaten. Gelukkig deed hij dit, ik zag dat hij incheckte en weer in mijn trein wou stappen. Dat heb ik kunnen verhinderen, waarna hij als een dolle stier over het perron rende en tegen de trein begon te schoppen en slaan terwijl een reeks van bedreigingen mijn kant op ging.

Het zijn echt vaak de mensen waarvan je niet verwacht dat ze agressief worden. Sommige denken blijkbaar dat ze door hun status op het werk alles maar voor elkaar te kunnen krijgen en dreigen, als ze hun zin niet krijgen, om een klacht in te dienen bij mijn leidinggevende. Ze doen maar en ik hoor het dan vanzelf. Als ze dan daadwerkelijk een klacht tegen mij indienen en je leest dan hun verhaal, dan lijkt het wel of we in een hele andere trein hebben gezeten.

Bij mij is het altijd heel helder. Ik behandel de mensen zoals ze mij behandelen, ga nog altijd van het goede van de mens uit en dat iemand zich vergist heeft als een vervoerbewijs niet klopt. Iedereen is gelijk van hoog tot laag, rijk of arm. We stinken allemaal even hard op het toilet

Mensen in de 1e klas met een 2e klas kaartje, krijgen altijd netjes de mogelijkheid om naar de 2e klas te gaan of om bij te betalen. In dit soort gevallen krijg ik vaak een stortvloed van ellende over mij heen. Blijkbaar maken mensen het liefst hun eigen regels en is het allemaal maar erg kinderachtig als je hier wat van zegt.

Mensen die aan de rand van de maatschappij bungelen behandel ik ook altijd met respect. Ergens is het misgegaan met deze mensen en we vergeten vaak dat het ons allemaal kan overkomen. Ooit een keer aan een vaste klant gevraagd hoe het toch allemaal zover heeft

kunnen komen dat hij al een waslijst met openstaande boetes heeft staan. Als je dan hoort dat hij bijna tegelijkertijd zijn werk is kwijt geraakt, vrouw is gaan lopen en zijn kinderen niet meer ziet, gecombineerd met schulden, dan heb ik medelijden met zo'n man. Houdt niet in dat hij geen kaartje moet hebben voor de trein, iedere reiziger om hem heen heeft wel een kaartje gekocht en ik kan niet maken voor deze reizigers dat ik dit door de vingers zie. Toch zijn er wel situaties dat je zo'n iemand wel eens kan matsen. Dat gebeurt ook wel, maar hoe..... dat vertel ik lekker niet. Deze mensen onthouden heus wel dat je ze met respect behandelt en worden niet agressief. Ook de reizigers waarvan ik weet dat ze mij proberen te bedonderen en waarvan ik weet dat ze de boel aan elkaar liegen, blijf ik met respect behandelen. Ik weet dat ze nooit zullen betalen, maar dat is niet mijn probleem. Ik schrijf mijn bon wel uit en het vervolg is aan justitie.

Gelukkig heb je van 99,99% van de reizigers geen last en is het gewoon erg gezellig. Daar moeten we ons met z'n allen op focussen. De overige mensen denken dat de wereld om hun draait en hebben lak aan de regels die we met z'n allen hebben afgesproken. Het domme van deze mensen is dat ze meestal aan het kortste eind trekken, dat er dan vaak politie bij de trein komt en het dan eindigt in de cel met een paar honderd Euro boete erbij. Dan ben je echt flink en stoer geweest

Afschotvergunning

Je hebt reizigers voor wie het Openbaar Vervoer echt abacadabra is en reizigers voor wie het gesneden koek is. Daar tussenin zijn ze in alle soorten en maten en ik verwonder mij nergens meer over.

Het is leuk om weer een praatje te maken met de vaste klant. Het is leuk om iemand op weg te helpen voor wie het OV één groot doolhof is. Het is leuk om een trein of bus te rijden die, om wat voor reden dan ook, te laat vertrekt en toch te zorgen dat deze op tijd op zijn bestemming komt. Het is leuk om tijdens de rit op trein of bus te kunnen genieten van de schoonheid van de natuur. Het is leuk om, zoals nu tijdens het schrijven van dit verhaaltje, op een bankje te zitten op station Arnhem en mensen te kijken. Het is leuk om straks de laatste trein te pakken en dan naar huis te gaan voor een barbecue. Het is leuk om dan weer terug te kijken op een fijne dienst. Het is leuk om te beseffen wat een geweldige baan ik heb met de gedachten dat er mensen zijn die echt harder moeten werken voor hun centen. Daar aan denkend vind ik het niet leuk dat ik af en toe geweldige zeikers tijdens mijn werk tegenkom waarvoor de maatschappij eigenlijk een afschotvergunning af moet geven. Iedereen die kent wel van dit soort types of komt ze wel eens tegen. Het soort mensen die op alles en iedereen loopt te zeiken en zeuren. Niets deugd, hoe je ook probeert te helpen, je doet het toch nooit goed en in hun ogen zijn zij degene die het allemaal beter weten en de wereld moet zich maar aan hun aanpassen. Misselijk wordt ik van dit soort mensen, zo ook vandaag. De desbetreffende vrouw klopte hard op mijn deur van de cabine, ik had machinistendienst en ik hoorde haar hard roepen dat ik open moest doen. Omdat ik op dat

moment net station Gaanderren binnen reed, liet ik nog even de deur dicht.

Toen ik stil stond deed ik mijn cabinedeur open ik, lichtelijk geïrriteerd omdat mevrouw zo hard stond te bonken tegen mijn deur, mijn cabinedeur en excuseerde ik mij dat ik niet eerder open deed omdat ik mij moest concentreren op het binnenrijden van een station. Dit hoorde ze niet of wilde ze niet horen, ze ging meteen in de aanval. Ze was enorm boos op Arriva met betrekking op de incheckpaaltjes. Regelmatig had ze geklaagd bij Arriva maar ze kreeg nooit antwoord. Ik vertelde haar dat ik haar klacht mee zou nemen en door zou geven aan mijn leidinggevende. Haar reactie daarop was vijandig richting mij en ze vertelde dat wij dat toch maar zeggen om op deze manier de reizigers af te schepen. Dit ging met behoorlijke stemverheffing. Ben daar maar niet op in gegaan en liet de eer aan mijzelf. Ik vroeg haar haar gegevens op te schrijven zodat Arriva contact met haar op kon nemen. Dit had ze niet verwacht en ik gaf haar pen en papier. Uiteindelijk gaf ze alleen haar mailadres omdat ze bang was dat Arriva haar gegevens zou misbruiken.

Toen ik eindelijk de cabinedeur weer dicht had ben ik aan het bellen gegaan om dit aan de juiste mensen door te geven. Ik werd kort daarna terug gebeld en deze mevrouw was helemaal niet bekend bij Arriva. Heb gevraagd of ze toch contact met haar op konden nemen en dat zouden ze doen.

Bij aankomst in Winterswijk begon de vrouw weer tegen mij tekeer te gaan. Heb vervolgens het raampje van mijn cabine maar dicht gedaan en vroeg mij af of de overheid een afschotvergunning voor haar af kon geven. Je probeert iemand te helpen en dan blijven ze zeuren en zeiken, tot bijna een persoonlijke belediging toe. En dan maar vriendelijk blijven.

Aan de andere kant is het achteraf wel leuk dat dit soort mensen los rondlopen. Kun je weer een verhaaltje van maken. Laat die afschotvergunning toch maar zitten

Zwitserland

Ondanks dat het een nationale volkssport is om collectief te mopperen op het OV, is het Openbaar Vervoer in Nederland gewoon goed. Je hoeft nergens langer dan een half uur te wachten op een trein. Treinen rijden zeker voor 95% op tijd en de meeste mensen wonen op relatief korte afstand van een bushalte of treinstation. Hoe komt het dan dat veel mensen toch zo lopen te mopperen op het OV in Nederland?

Ik denk dat het komt omdat wij met z'n allen de eisen steeds hoger stellen. Is ook goed, dat hoort ook zo. Nooit achterover leunen met de gedachten dat het allemaal goed is.

In de sport draait het ook om de kleine details die het verschil kunnen maken tussen winnen en verliezen. In het OV kunnen kleine details bepalend zijn voor wel of niet op tijd rijden, wel of niet agressie en wel of niet een goed gevoel bij de reiziger.

Als ik b.v. de Olympische Spelen zit te kijken draait het ook om de allerkleinste details. Martina die op de 200 meter sprint éénhonderste van een seconde tekort komt voor een bronzen medaille en nu vijfde is geworden. Helemaal niet slecht, vijfde in een Olympische finale, maar je wilt een plak.

Waar wil ik naar toe met de vergelijking tussen het OV en sport? Bij zowel het OV als de sport draait het o.a. om talent en geld. In de sport zie je dat er geïnvesteerd wordt en dat er een meerjarenplan is. Nederland moet b.v. structureel in de top 10 eindigen bij de Olympische Spelen. De laatste jaren zie je dat ook. Echt een wereldprestatie voor zo'n klein landje.

In het OV zie je precies het tegenovergestelde. Hier moet bezuinigd worden volgens de deskundigen. De

bussen en treinen op tijd laten rijden gaat nog wel, maar alles wat er omheen zit wordt uitgekleed tot op het bot. Treinen en bussen zijn vaak vies. Investeren in personeel blijft enigszins achterwege. Alleen wat wettelijk noodzakelijk is wordt keurig aan voldaan. Voor reizigers wordt het steeds moeilijker om menselijk contact te krijgen met een vervoerder, alles gaat via de mail. Ik heb de indruk dat managers afgerekend worden op cijfers. Dit komt volgens mij voornamelijk door kortlopende aanbestedingen waardoor er vooral op korte termijn resultaten moeten worden geboekt. Nu is het bij het Rijdend Personeel erg populair om de managers af te zeiken. Dit is niet altijd terecht. Deze worden ook in een bepaalde hoek gedrukt. Ben er van overtuigd dat de meeste managers heus wel weten hoe het beter kan.

Volgens mij ligt het probleem bij de overheid. Aanbesteden is het toverwoord, liefst zoveel mogelijk en vooral zo kort mogelijk. Zou het nu echt in het belang van de reiziger zijn dat een aanbesteding maar 8 jaar duurt en een vervoerder verplicht wordt om met allemaal nieuwe bussen te gaan rijden. Denk het niet. Na 4 jaar wordt er door een vervoerder niet meer geïnvesteerd in kwaliteit omdat deze straks de concessie kwijt kan raken. Bussen worden na 8 jaar aan de kant geschoven terwijl ze, met goed onderhoud, zeker nog 8 jaar mee kunnen. Waar wordt dan vervolgens nog meer bezuinigd, bij personeel. Talent is niet echt meer van belang bij personeel. Als b.v. het uren toezicht maar klopt richting de opdrachtgever dan is het goed. Wat de kwaliteit is maakt geen donder meer uit. Ik geef de vervoerder niet eens de schuld. Deze voldoet precies aan de eisen van een opdrachtgever en maakt gebruik van de ruimte die de opdrachtgever biedt.

Nee, in mijn ogen is er zoveel onwetendheid bij de opdrachtgevers met als gevolg dat de reizigers op het gebied van klantvriendelijkheid slechte ervaringen hebben met het OV en daardoor lopen te mopperen.

Waarom deze klaagzang?

Ik kom redelijk vaak in Zwitserland en zie gewoon dat het anders kan. Je ziet hier veel bemenste stations. Het Rijdend Personeel is vriendelijk en representatief. Ik zit in schone treinen en de informatie is vele malen duidelijker. Het aanbod van vervoerbewijzen is helder en zo kan ik nog wel even doorgaan. Hierdoor is de beleving van de reiziger totaal anders. Opdrachtgevers zouden hier eens moeten gaan kijken. Opdrachtgevers zouden ook langere concessies moeten uitschrijven, denk aan 20-30 jaar. Vervoerders zijn dan eerder bereid om grotere investeringen te doen. Opdrachtgevers kunnen dan elke 5 jaar een vervoerder beoordelen. Scoren ze een onvoldoende dan kunnen ze de concessie kwijt raken.

OV-verbod

Als ik een dagje dienst moet doen als conducteur dan kom ik met allerlei mensen in contact. Dit is gewoon het leukste van mijn werk een in tegenstelling wat er in de media terecht komt is 99,99 % van de reizigers gewoon gezellig, heeft tijd voor een praatje en gewoon van goede wil. Mijn instelling is ook altijd om mij te concentreren op deze reizigers en die 0,01% is de moeite niet waard om in te investeren.

Toch kan deze 0,01 % het leven van mensen behoorlijk verpesten en deze 0,01% van de reizigers zorgt voor heel veel werk en kosten de vervoerder en maatschappij erg veel tijd en geld.

Deze 0,01% van de reizigers kun je weer onderverdelen in de drie categorieën:

1. De etterbakken die gewoon agressief zijn om alles wat je zegt en doet
2. De gokkers die het een sport vinden om zonder vervoerbewijs te reizen en als deze mensen je zien zitten in de trein dan wachten ze een half uurtje
3. De mensen die aan de onderkant van de maatschappij leven, veel schulden en vaak kampen met problemen en/of verslaving

De bovenste categorieën mensen zijn wel bekend bij de vervoerders en meestal betalen ze de uitgeschreven "Uitstel van Betaling" niet binnen de gestelde termijn. Ze krijgen dan keurig netjes een herinnering van de vervoerder, vervolgens komt er een incassobureau aan de deur en als dat ook niet helpt wordt het doorgestuurd naar Justitie. Justitie stuurt ze vervolgens een schikkingsvoorstel en als deze ook niet betaald wordt

dan mogen ze hun gedrag verantwoorden aan de rechter. De rechter zal hoogstwaarschijnlijk tot een oordeel komen dat het verschuldigde bedrag betaald moet worden. Ondertussen zijn er heel wat mensuren in gaan zitten en heeft het de overheid en vervoerder het veelvuldige gekost aan mensuren en administratie. Landelijk gezien zitten we met duizenden van dit soort figuren en loopt het denk ik in de tientallen miljoenen. Een bedrag die we beter kunnen besteden aan de kwaliteit van het OV.

Nadat een reiziger meerdere keren is beboet voor het niet reizen zonder geldig plaatsbewijs en deze niet binnen de wettelijke 28 dagen heeft betaald, krijgt de reiziger van de vervoerder een zgn. OV-verbod voor het traject waarop de openstaande boetes staan

Volgens mij is het de bedoeling dat het uitschrijven van een boete tot doel heeft dat de desbetreffende reiziger stopt met zwartrijden. De mensen die vallen onder de drie categorieën die ik hierboven beschreven heb trekken zich daar helemaal niets van aan. Voor de categorieën 1 & 2 heb ik geen medelijden. Aanpakken dat spul en zo hard mogelijk. De rechter moet uiteindelijk niet een lullige boete opleggen van hooguit € 150,-, maar ook uitspreken dat de verdachte alle daaruit voortvloeiende kosten moet betalen, wedden dat het zo is afgelopen met dat gekke gedrag.

Voor de mensen uit categorie 3 dient een andere oplossing te komen. Deze mensen hebben vaak psychische en financiële problemen en kunnen gewoon niet betalen. Met een OV-verbod en alle herinneringen die ze krijgen worden ze nog verder in de problemen geduwd. Het OV-verbod lappen ze vaak aan hun laars omdat ze hiervan afhankelijk zijn als ze ergens naar toe moeten. Je komt ze dan weer tegen in de trein en je hebt

helaas geen keuze om door te pakken. Politie moet erbij komen, ik moet dan ook mee naar het Bureau omdat de verdachte voorgeleid moet worden voor de (Hulp)Officier van Justitie. Reken maar eens even uit wat dit allemaal weer aan tijd en geld kost.

Over het algemeen zijn dit reizigers die alles gelaten over zich heen laten komen en niet moeilijk zijn. Ik heb ook meegemaakt dat een reiziger, die altijd keurig netjes meewerkt, nu heel agressief werd omdat hij een OV-verbod had overtreden en mee moest naar de politie.

Was ook erg leuk voor de andere reizigers in het compartiment en voor mij. Ik kende hem niet op deze manier en was zeer verbaasd en enigzins geschrokken.

Achteraf begrijp ik het wel. Meerdere keren hebben wij elkaar getroffen en nu in één keer moest hij mee naar het bureau en voorgeleid worden voor de Officier.

In mijn functie die ik enkele jaren geleden had bij de vorige vervoerder ben ik een tijdje bezig geweest om voor de reizigers die vallen onder categorie 3 een Jaarkaart te regelen. In mijn opinie moeten deze mensen automatisch maandelijks een bedrag overmaken naar de vervoerder die vervolgens een Jaarkaart geven. De namen van deze mensen zijn dan bekend bij de conducteurs. Dit scheelt enorm veel geld en menskracht bij zowel de vervoerder, politie en Openbaar Ministerie. Ook voor de reiziger is dit veel beter, hij/zij wordt niet dieper in de schulden geduwd en zorgt voor minder overlast in het OV. Blijkbaar is dit nog steeds niet mogelijk. Jaren geleden werd mij verteld dat dit niet mogelijk was in verband met de privacy, zal nu nog wel niet veranderd zijn.

Blijkbaar gaat privacy boven het welzijn van reizigers en personeel

Pubermeisje

Nog nagenietend van het gelijkspel van mijn favoriete voetbalclub gisteren moet ik ook denken aan enkele reacties op mijn Facebook bericht van een paar dagen terug. In dit bericht schreef ik kort wat ik die dag had meegemaakt als conducteur. Vond het leuk om positieve reacties te lezen en de suggesties om hiermee door te gaan heeft mij wel aan het denken gezet. Nu maak je als conducteur, machinist of buschauffeur echt niet elke dag spannende dingen mee, het grootste deel van de dienst loopt zoals het loopt maar het zijn juist de normale dingen die het vaak toch weer leuk maken. Al besef ik wel dat het voor de desbetreffende reiziger vaak minder leuk is.

Als voorbeeld dat pubermeisje wat ik gisteren in de trein tegen kwam. Door het warme weer niet al te dik gekleed, dun hemdje, korte spijkerbroek welke volgens de laatste mode vol zit met scheuren. Ik vraag haar naar haar vervoerbewijs en ze begint haastig te zoeken in haar tas. Ongewild kijk je mee en gezien de puinhoop in haar tas zeg ik tegen haar dat ze maar even rustig door moet gaan met zoeken en dat ik zo bij haar terug kom. Nadat ik de rest van de trein gecontroleerd heb kom ik weer bij haar terug. Ik zie dat ze nog steeds aan het zoeken is. Ze zegt tegen mij dat ze haar kaart na het inchecken in haar broekzak heeft gestopt. Ik kijk haar aan met grote verbazing en zeg dat het dan niet vreemd is dat ze haar kaart kwijt is. Aan de onderkant van haar broekzak zit namelijk, geheel volgens de laatste mode, een gigantische scheur.. Ik zeg tegen haar dat het niet zo slim is om in die zak spullen te doen. Ze kijkt mij nog heel onbegrijpend aan als ik haar adviseer om de kaart te laten blokkeren en een nieuwe aan te vragen.

Uiteraard schrijf ik voor haar geen bon uit en wens haar verder toch nog een zonnige dag toe.
Ik heb snel daarna einde dienst en ga gauw naar Go Ahead Eagles.

Ouderen en de OV-chipkaart

Nadat Nederland al jaren zit opgescheept met de OV-chipkaart, begint de jongere generatie er langzaam aan te wennen. Maar bij de oude generatie slaat de twijfel nog steeds toe als er een piepje teveel afgaat bij de incheckpaal. Voor dat je ook maar kan helpen zie je van een afstandje het gebeuren. Wat nu????? Nog een keer voor de paal houden om te kijken of het inchecken gelukt is. Nu slaat de paniek helemaal toe want op het schermje staat te lezen "U bent al in- of uitgecheckt" . Wat is het nu, ben ik nu in- of uitgecheckt? Dan maar gauw kijken of het bij de andere paal wel lukt. Gelukkig, dit gaat goed en dan gauw de trein in.

Nadat ze dan eindelijk een plekje hebben gevonden, ze zouden bijna de trein missen door al dat gedoe, komt de conducteur langs. Gespannen wordt de kaart overhandigd en ze zeggen meteen: "Ik hoop dat het gelukt is want het apparaat gaf aan dat ik was in- en uitgecheckt". Als dan na controle blijkt dat het niet goed is gegaan omdat ze bij de verkeerde vervoerder zijn ingecheckt is de paniek compleet. Als conducteur ga je er dan maar even rustig de tijd nemen om alles in Jip en Janneke taal uit te leggen en hoe ze dit op kunnen lossen. Vaak kan dit wel via internet, maar daar heb je ze echt niet mee geholpen. Als dit ook voor hun te moeilijk is dan zeg ik altijd dat ze maar even hulp moeten vragen aan een handige buurjongen of buurmeisje.

Op station Zutphen zijn drie verschillende vervoerders. Twee van deze vervoerders gebruiken dezelfde type paaltje met dezelfde kleur. Alleen aan de gebladerde bestickering kun je zien wie wie is. De incidentele reiziger denkt dat alle treinen van de NS zijn.

Daar komt dan nog bovenop dat de overstaptijd in Zutphen vaak maar een paar minuten is. Dan staan er maar een paar incheckpalen waar zomaar 30 tot 40 maanden gebruik van willen maken in 2 minuten tijd. Dan heb ik het nog niet eens over de reizigers met veel bagage. Is het dan gek dat het vaak helemaal mis gaat met het uitchecken bij de ene vervoerder en snel inchecken bij de volgende.

Op donderdag en zaterdag is er altijd markt in Zutphen. In het verleden zaten de bussen op de Stadsdienst op deze dagen vol. Tegenwoordig kun je nog makkelijk een plekje vinden. Nu vragen de managers zich af hoe we meer mensen in de bus krijgen. Simpel, gewoon het Ouderenkaartje weer invoeren en de prijs voor de een Stadskaartje goedkoper maken. De OV-Chipkaart is echt voor heel veel mensen te moeilijk. Ik hoop dat de Marketing mensen dit ook eens inzien en eens gaan kijken in de praktijk en niet proberen om hun gedachten en ideeën op te dringen aan bepaalde groepen om te voorkomen dat deze mensen in een sociaal isolement komen. Ik zie het als conducteur en buschauffeur helaas elke dag om mij heen gebeuren.

Ik begrijp de omslag van het papieren kaartje naar de OV-chipkaart. De OV-chipkaart is erg handig als je jong bent en mee gegroeid bent in het digitale tijdperk. Als conducteur valt het mij op dat er veel minder ouderen in de trein zitten dat toen er nog gewoon papieren keuzedagen waren. De marketing mensen hebben altijd een mooi strak en glad verhaal maar ze begrijpen de praktijk echt niet. Voorlichting in bejaardentehuizen en ouderenclubjes zullen best een paar reizigers over de hoge drempel van het digitale tijdperk heen helpen, maar het overgrote deel bedankt voor de eer.

Tegenwoordig gaat alles om de efficiëntie maar een heleboel mensen hebben nog gewoon menselijke hulp nodig. Dit zijn we langzamerhand allemaal uit het oog verloren. Niet alleen in het OV, maar ook bij andere bedrijven in de publieke sector zie je dit steeds meer. We jagen de ouderen op deze manier steeds meer in een isolement terwijl we aan de andere kant ons zorgen maken over het vereenzamen van oudere mensen

Station Vorden

Al jaren kom ik er bijna dagelijks langs. Het is nog het enige stationsgebouw aan de spoorlijn Zutphen - Winterswijk.

In plaats van zuinig met dit soort monumenten om te gaan laat de eigenaar het verloederen. De ramen en deuren zijn dichtgespijkerd met houten platen. De dakgoot is lek en de enkele ramen die niet aan het zicht zijn onttrokken zijn kapot gegooid.

Als reiziger wordt je ook niet vrolijk van deze aanblik. Als het zonnetje schijnt valt het niet zo op maar met regen en wind krijg je vanzelf een depressief gevoel als je in Vorden op de trein staat te wachten. Daar komt nog bij dat ProRail elke beschutting op het perron tegen wind en regen heeft weggehaald. Er staat nog wel een wachthokje, zo'n saai jaren 80 gebouwtje, maar deze stinkt en ligt vaak bezaaid met zwerfvuil. Als je toch besluit om daarin te schuilen voor regen en wind dan mis je zeker de trein.

Als je nl. de trein aan ziet komen gaan de spoorbomen dicht en ben je te laat. Alle ingrediënten zijn dus aanwezig om de Vordenaren uit de trein te jagen.

Hoe anders was dit vroeger. Als kind ging ik regelmatig in Vorden logeren bij vriendjes. Ik herinner mij de stationschef en de grote hendels op het perron voor de bediening van de wissels en de overweg. Deze tijd komt niet meer terug, kan ook niet meer, maar dit is volgens mij ook niet een ideale situatie.

Op station Vorden stappen veel wandelaars in en uit de trein. Vorden is ook erg toeristisch en ik kan mij niet voorstellen dat de gemeente, die onlangs voor

miljoenen Euro's het centrum heeft opgeknapt, blij is met de huidige situatie van het station.

Vroeger was er één partij die over de stations en het spoor ging. Ik wil dit zeker niet verheerlijken want sinds de privatisering is het reizigers aantal in de trein enorm toegenomen. Tegelijk zijn volgens mij ook de praatgroepen over het OV toegenomen en het is er zeker niet slagvaardiger op geworden. Toen ik nog in een andere functie bij de vorige vervoerder zat werd al over station Vorden gesproken. Een onderzoeksbureau is er aan te pas geweest en we zijn nu al zeker 4-5 jaar verder, als het niet langer is, en er is echt niks gebeurd. De andere stations langs de spoorlijn Zutphen - Winterswijk zijn allemaal onder handen genomen en heel erg opgeknapt, behalve Vorden.

Hoe komt dit nu? Het stationsgebouw is van een projectontwikkelaar, deze zal er wel geld aan willen verdienen. Gemeente wil er natuurlijk geen geld aan uitgeven in deze tijd van bezuinigingen. Beide partijen zijn blijkbaar niet creatief genoeg om er een juiste bestemming aan te geven en uiteindelijk zijn zij, samen met de reizigers, de grote verliezers.

Een stationsomgeving is het eerste wat een toerist van een plaats ziet als deze met de trein aankomt. Een eerste indruk kan maar één keer en dan komt Vorden er niet goed uit. In mijn ogen is het een kwestie van tijd voordat er brand gesticht wordt. Kom op partijen maak wat van station Vorden, geef er een mooie bestemming aan, een museum bijvoorbeeld, plaats weer wachthokje op het perron en zorg ervoor dat de forens, scholier, fietser, wandelaar en incidentele reiziger zich weer prettig voelt op station Vorden.

Naakte negerin

Het was denk ik ergens in 2006 en ik had dienst als buschauffeur. Met lijn 23 moest ik begin van de middag van Doetinchem naar Borculo. Een normale rit met veel scholieren die hun schooldag er weer op hadden zitten. Na een half uur rijden naderde ik station Ruurlo. Terwijl ik hi er aan kwam rijden zag ik twee politieauto's en twee controleurs. Ik stopte bij de bushalte en één van de controleurs kwam bij mij. In de trein hadden ze een man en vrouw met klein kind in een buggy aangetroffen zonder geldig vervoerbewijs. De man werkte mee met het uitschrijven van een boete, maar de vrouw is zo enorm tekeer gegaan dat er politie-assistentie moest komen. Ze stonden nu dus met die vrouw en dat kindje op station Ruurlo. Haar man was in de trein blijven zitten want die schaamde zich rot voor zijn schelden en tierende vrouw. Ik vroeg mij af wat ik hiermee te maken had want er was toch politie bij?

Beide controleurs zeiden tegen mij dat ze de politieauto niet in kon en vroegen of ze dan met de bus mee zou mogen naar Borculo waar ze naar het politiebureau moest. Terwijl ik ze vol onbegrip aan keek wezen ze naar de politieauto. Daarnaast stond zeker 200 kilogram vrouw te schreeuwen. Nu begreep ik waarom ze met de bus mee moest. Ik vond het prima dat ze mee ging onder voorwaarde dat er één politieman en één controleur mee ging. Dat was akkoord en ik deed de dubbele achterdeur open zodat mevrouw met het kindje in de buggy in kon stappen.

In het kort nog een beschrijving van deze vrouw. Een negerin met enorme borstel, strakke trui waarin de vetrolletjes goed zichtbaar zijn en een zwarte legging.

Onderweg naar Borculo hoor ik een enorm kabaal in de bus. Ik voelde de bus heen en weer schommelen en besloot uit veiligheidsoverweging toch maar te stoppen. Ik stond nog niet stil of ik zag dat de achterdeuren open gingen. Vroeg mij af hoe dat kon want dat kan alleen de chauffeur. Al gauw was mij dit duidelijk. Onze zwaarlijvige passagieren had met haar gewicht de deuren opengebeukt en liep als een dolle stier het weiland in. Daar stond ze dan, een meter of 20 van de bus te springen en te schreeuwen in het weiland. In eerste instantie had ik het nog niet helemaal door omdat ze, toen ze de bus instapte, een zwarte legging aan had, maar toen ik goed keek zag ik dat ze poedelnaakt was. Alleen een spierwitte BH bedekte haar enorme borstel. In de bus had ze zich uitgetkleed en was vervolgens, in het bijzijn van haar zoontje in de buggy, als een gek te keer gegaan.

De aanblik van ruim 200 kilogram naakte, schreeuwende en springende vrouw in een weiland die achterna wordt gezeten door de politie en een controleur zorgde voor een vrolijke stemming in de bus. Reizigers vonden het niet erg om wat later op de plaats van bestemming aan te komen.

Ik besloot uiteindelijk met de andere controleur en het kindje in de buggy verder naar Borculo te rijden in de wetenschap dat moeders met een groter politie busje werd opgehaald.

Hoe het verder is afgelopen weet ik niet, maar als ik na al die jaren nog langs die plek rij met de bus, zie ik nog steeds 200 kilogram vrouw springen in het weiland.

Gedachten tussen Winterswijk en Arnhem

Vandaag een heerlijke rustige machinistendienst. Terwijl ik langzaam met de trein uit Winterswijk vertrek richting Arnhem, glijden de rails onder mijn trein voorbij. De regen tikt tegen de voorruit en ik geniet van het Achterhoekse landschap. In mijn ooghoek zie ik van links een grote buizerd aankomen die de trein blijkbaar als een lekkere prooi ziet. Te laat beseft hij dat hij het niet kan winnen en een klap is het gevolg. Dit komt vaker voor en ik vind dat altijd erg jammer. Deze geweldige mooie roofvogel is nu zelf de prooi en de kraaien doen de rest.

Even verderop zie ik drie reeën vlak voor mijn trein oversteken en gelukkig gaat dit wel goed.

Ik nader station Aalten en zie aan de mensen op het perron dat het vakantie is. In plaats van studenten die uitstralen dat ze win hebben om naar school te gaan zie je nu ouders met kinderen die een dagje uit gaan.

Onbedoeld moet ik terugdenken aan mijn jeugd. Als jongetje van 6 jaar wou ik altijd al machinist worden. Blijkbaar maken de treinen van tegenwoordig nog steeds veel indruk op kinderen.

In Aalten kruis ik met de trein uit Arnhem. Mijn sein wordt groen en ik ga weer verder. Mijn gedachten gaan naar aankomende zaterdag. Met een paar (oud)collega's en aanhang heb ik dan weer ons jaarlijks terugkerend etentje. Heb er veel zin in en we zullen de kok eens goed aan het werk zetten. Tijdens een rit als machinist heb ik hetzelfde als tijdens hardlopen. Allerlei gedachten komen in je hoofd voorbij. Het aankomende voetbalseizoen, ik ben leider van een team en moet er toch voor zorgen dat we weer goed van start gaan en dat ouders en spelers het naar hun zin hebben.

Gedachten gaan naar het hardlopen en dat ik nodig

weer eens de MTB moet pakken. Gedachten gaan verder uit naar familie, vrienden en andere bekenden en uiteraard naar Go Ahead Eagles en de eerstvolgende wedstrijd van het Nederlands Elftal.

Nu zittend tijdens mijn pauze op een bankje op station Arnhem zit ik met een glimlach op mijn gezicht te kijken naar een groepje enthousiaste padvinders die uit de net gearriveerde intercity uit Zwolle aankomen. Een ietwat gestresste Akela probeert wanhopig de groep bij elkaar te houden. Uiteindelijk lukt hem dit door middel van spelletjes.

Mijn pauze zit erop en ik moet weer terug naar Winterswijk. In Didam moet ik wachten op de trein uit Doetinchem. Deze stopt naast mij en automatisch kijk ik naar links. Zittend achter het raam van de andere trein zit een vrouw voor zich uit te staren. Ze is denk ik midden 40 en aan haar gelaatsuitdrukking zie je dat ze veel heeft meegemaakt. De wanhoop en verdriet straalt er vanaf. Of zou ze gekeken hebben naar het TV-programma "Ik heb het nog nooit gedaan" wat gisteren op TV was en waarin je kon zien dat een moeder voor haar 19-jarige dochter een dildo partijtje organiseerde. Ik ben heel ruimdenkend maar hoeveel domheid kan een mens verdragen en je verlaagd jezelf wel heel erg als je zo op TV komt.

Winterswijk is bijna bereikt maar eerst nog de Vijverberg voorbij. De thuishaven van De Graafschap ligt pal tegen het spoor. Ik heb een zwak voor De Graafschap maar dat ze mijn club Go Ahead Eagles hebben uitgeschakeld doet nog steeds pijn. Ik hoop wel dat ze het redden in de eredivisie.

Ik ben weer in Winterswijk en ruik de koffie. Weer een leuke rit gehad.

Zwarte Cross en een zware storm

De Zwarte Cross, daar is al heel veel over geschreven en gezegd. Bijna iedereen kent dit festival in de Achterhoek. Voor het OV zijn de dagen tijdens de Zwarte Cross spitsbogen en dat in de vakantie waarin veel medewerkers zelf ook op vakantie zijn. Gelukkig is het altijd een enorme ontspannen sfeer bij de festivalgangers.

Het weekend tijdens de Zwarte Cross had ik een machinistendienst. Vind het altijd leuk om met dit soort dagen te werken. Als machinist maak je wel minder mee van de sfeer dan conducteur maar voldoende om te genieten.

Voor vertrek in Zutphen stond ik heerlijk in het zonnetje te genieten van alle verschillende mensen die richting de Zwarte Cross gingen. Zo ook mijn kleine grote vriend Ruud die samen met andere muiters uit Zutphen er elk jaar een traditie van maken. Ruud had uiteraard goede zin en hij zou er weer wat moois van maken. Tegen de tijd dat hij naar huis zou gaan zou ik waarschijnlijk al bijna op één oor liggen. In ieder geval zou ik eerder thuis zijn. Helaas voor Ruud, en voor mij, zou de dag heel anders lopen.

Na al een paar treintjes gereden te hebben zat ik te genieten van mijn pauze toen de Verkeersleiding belde. Het was op dat moment al behoorlijk aan het regenen en stormen toen ik te horen kreeg dat er geen treinverkeer mogelijk was tussen Winterswijk en Zutphen in verband met een omgevallen boom op het spoor en of ik een half uurtje later naar Arnhem wou. Niet leuk natuurlijk maar met een calamiteit moet je je aanpassen en niet op een uurtje extra kijken. Niet veel later kwam

het bericht dat ook tussen Winterswijk en Doetinchem geen treinverkeer meer mogelijk was in verband met omgewaaide bomen op het spoor maar het goede bericht was dat er wel weer treinen naar Zutphen konden. Ik had dus mazzel want hoefde nu maar een half uurtje over te werken.

Snel de trein richting Zutphen nog proberen te halen. Ik moest als passagier mee en mijn collega was al gereed om te vertrekken. Met enige vertraging gingen we rijden. Op station Lichtenvoorde - Groenlo stonden we langer dan de bedoeling was stil. Dit beloofde niet veel goeds. Ik keek een beetje dromerig naar buiten en zag dat het station vol stond met doorweekte mensen die door de regen en wind de Zwarte Cross voor gezien hielden, sommigen van top tot teen onder de modder. Ondanks het enorme slechte weer had iedereen goede zin.

Er kwam een pendelbus aan met wederom veel bezoekers van de Zwarte Cross. Één van de eerste die uitstapte was mijn kleine grote vriend Ruud met zijn makkers. Toen hij bij de trein was maakte ik nog een geintje dat we al een tijdje op hun stonden te wachten en dat ze snel in moesten stappen. Er was nog plaats genoeg bij mij en het werd erg gezellig. In tegenstelling tot zijn maten rook Ruud erg lekker, bleek hij een shirt met een meisje geruimd te hebben. Het was een mooi strak roze naveltruitje waar het figuur van Ruud en zijn buik, goed tot zijn recht kwam. Blijkbaar had dit shirtje in een bad met parfum gelegen.

We stonden lang stil, te lang. Ruud en zijn maten gingen nog wat bier halen. Ik moest ook maar meedrinken maar dat leek mij niet verstandig in uniform en in diensttijd, dus werd er voor mij een grote boerenmetworst gehaald,

erg lekker. Toen kwam het bericht waar ik al bang voor was, er lagen meerdere bomen op het spoor tussen Lichtenvoorde en Ruurlo en de eerstkomende twee uur was er geen treinverkeer mogelijk. Ik keek naar buiten en zag de volgende bus met Zwarte Cross gangers aankomen. Station Lieveelde lipe behoorlijk vol.

In overleg met de Verkeersleider is er besloten dat er geen aanvoer naar het station zou komen en dat ik met enkele collega's bussen ging ophalen in Groenlo en de reizigers rechtstreeks van het festivalterrein zou ophalen.

Uiteraard duurt het even voordat je bij het festivalterrein bent en daar aangekomen was het een gecontroleerde chaos. Al snel hadden we de bussen vol met kletsnatte en verkleumde reizigers. Vlak voor vertrek kwam een groep van zes jongens en meisjes bij mij of ik ook bij een camping stopte aan de Provinciale weg. dat deed ik niet, mag ook niet, maar toen ik die gezichten zag vertelde ik dat ze gauw moesten instappen en dat ik wel zou stoppen. Op de plek aangekomen waren ze echt blij. Nadat ik een dikke kus van één van de meisjes kreeg reed ik verder, blij dat ik zes jongens/meisjes blij heb kunnen maken.

Ondanks de teleurstelling bij de reizigers in de bus bleef ook hier de sfeer geweldig goed. Aangekomen in Zutphen bleek het treinverkeer weer te worden opgestart. We hebben de bussen weer teruggebracht naar Groenlo en uiteindelijk probeerde ik weer een trein naar huis te vinden.

Ruim 4 ½ uur later dan gepland kwam ik thuis, toch wel enigzins bekaf. Mijn kleine grote vriend Ruud heb ik niet meer gezien, maar tegen alle verwachting in was hij

zeker eerder thuis dan ik. Binnekort zal ik hem eens even bellen.

Een gewone maandagmorgen

Maandagmorgen, de dag na de Zwarte Cross. Alles begint weer normaal te worden. Ik spreek de schoonmaker aan het begin van mijn dienst nog even en vroeg hoe het de dag ervoor was geweest in de trein. Hij vertelde mij dat het heel gezellig was maar wel een grote puinhoop. Er lag veel bier op de grond waarin de reizigers in probeerde te zwemmen. Heb hem de complimenten gegeven hoe de trein er daags na de Zwarte Cross er weer uit zag. Perfect schoon.

Op één van de eerste ritten ging ik van Winterswijk terug naar Zutphen en moest stoppen in Lichtenvoorde - Groenlo. De laatste camping gasten van de Zwarte Cross stonden bepakt en bezakt op het perron. Je kon zien dat ze een goed weekend hebben gehad en sommigen zagen er niet uit. Kleding nog onder de modder en de wallen onder de ogen. Ze hadden het naar eigen zeggen heel gezellig gehad.

Het was eigenlijk een dienst zoals heel veel diensten. Rustig in de trein, geen noemenswaardige typetjes, geen enkele reden om een kort verhaaltje te schrijven. Niet erg, zulke dagen heb je gewoon. Ik kon nog wel merken dat ik zelf nog behoorlijk moe was. Veel uren gemaakt in het weekend en dat was te voelen.

Terwijl ik mij neergelegd had in een dienst waar geen verhaaltje van te maken was reed ik met mijn laatste trein station Ruurlo binnen. En ja hoor, ik had hem al een tijdje niet gezien, maar één van de vaste reizigers, ik noemde hem eerder Jan, waar ik al eerder over schreef stond op het perron. Jan vind het altijd erg gezellig met de vrouwelijke reizigers en ook nu stond hij weer dicht bij de vrouwtjes die er duidelijk niet van gedient waren. Ik stopte met de trein langs het perron en deed het cabine

raampje open. Ik vroeg Jan om even bij mij te komen en herrinerde hem aan onze afspraak. Vertelde hem duidelijk dat hij apart moest gaan zitten in de trein. Toen ik verder reed keek ik nog even naar de camerabeelden waar hij zat en warempel, hij was netjes apart gaan zitten. Zag wel dat hij zich daar niet gemakkelijk bij voelde.

Het volgende station is Vorden. Toen ik aan kwam rijden zag ik een man en een vrouw van middelbare leeftijd snel naar de kaartautomaat lopen. Ze keken erna en toen begonnen de overwegbomen dicht te gaan, ze lieten de automaat voor wat het was en rende snel richting mijn trein. Onderweg nog enigszins in paniek proberen in te checken maar ook dat ging niet. Toen kwamen ze bij mij en de man vroeg hoe hij moest betalen. Ik wees naar de kaartautomaat maar dat zou niet meer lukken omdat de bomen dicht waren. Daarna zei ik dat ze ook gewoon de OV-chipkaart konden gebruiken. De vrouw antwoorde toen: "We komen uit het Westen van het land en daarom weten we niet hoe het werkt". Ze had niet door dat ze hiermee $\frac{2}{3}$ van de inwoners van Nederland diskwalificeerde. Iedereen kent het gezegde, *De wijzen komen uit het Oosten en wat er reste stoppen we in het Westen*. Wist niet dat het waar was, maar het was duidelijk dat ze in het Westen niet zonder de boeren kunnen. Heb dit maar niet laten merken aan deze beide mensen. Zo te zien waren het goed opgeleide mensen die voor vakantie in de Achterhoek waren. Maar ze hadden echt geen flauw benul wat ze met hun kaart moesten doen. Ik had geen tijd meer om het uit te leggen want het sein sprong op groen en ik moest echt rijden. Heb ze gezegd dat ze dit rondje van Arriva kregen en heb ze meegenomen naar Zutphen. Vond het zeer klantvriendelijk om ze te laten

staan in Vorden met de vele regen die af en toe met bakken naar beneden kwam. Ik heb al eerder over station Vorden gesproken en je gunt het je ergste vijand niet om reizigers met de regen en de wind daar een half uur zonder fatsoenlijke beschutting te laten staan.

Moest verder ook nog even denken aan een eerder verhaal van mij over de OV-Chipkaart en oudere mensen. Dit waren reizigers van rond de 55 jaar, goed opgeleid, maar ze gaan niet te vaak met de trein. Ook deze mensen snappen er helemaal niks meer van. Het wordt toch echt eens hoog tijd dat het systeem eenvoudiger wordt. Zal wel een illusie zijn want er zijn al tientallen miljoenen Euro's geïnvesteerd en de knappe mannen en vrouwen die dit verzonnen hebben luisteren nu eenmaal niet naar mensen die met twee benen in de praktijk staan. Daar veranderen mijn verhaaltjes den ik ook niks aan.

Aangekomen op station Zutphen gaf ik mijn grote vriend Jan nog de complimenten dat hij apart is gaan zitten. Je kon zien dat hij het leuk vond. Hij begon meteen weer met vragen zoals: "Wanneer ben je weer conducteur?", "Waarom zijn er geen papieren kaartjes meer?", "Wanneer zit je weer op de bus"? enz., enz. Ik wimpel hem maar weer af en zie hem rustig lopen richting de stoptrein naar Arnhem. Regenjas heel charmant in de broek en alweer loerend naar de vrouwtjes waar hij straks weer gezellig naast gaat zitten. Wens de twee toeristen uit het Westen een fijne dag verder en kan eindelijk naar huis. Mijn dienst zit er weer op.

Forensen

Wachtend op de trein naar Zutphen zit ik altijd een beetje te denken.

Vandaag heb ik conducteursdienst en dan zie je de meest verschillende mensen rond lopen. Je hebt de forens die plichtmatig zijn kaartje laat zien. De fatsoenlijke forens kijkt je aan en zegt goedemorgen terug. Dan heb je ook de arrogante forens die de conducteur als stempelautomaat ziet. Deze forens wordt dan door mij, als stempelautomaat, zo behandeld. Tussen die forensen in de trein zitten ook de mees...t vreemde vogels. Vanmorgen rond 6.45 uur zit er een jongen in de trein met pupillen zo groot als een tennisbal. Voor zich een blik Monster frisdrank waar hij nauwelijks over heen kon kijken. Terwijl ik hem zo zie zitten stuiteren dacht ik bij mijzelf "Dat wordt weer vroeg trammelant vandaag ". Blijkt hij toch netjes een geldig kaartje te hebben.

In de volgende trein kom ik mijn "vriend" tegen. Laten we hem maar Jan noemen.

Jan heeft een beperking en bij binnenkomst in de trein geeft hij alle reizigers een hand en vraagt hoe het met ze gaat. Vervolgens zoekt Jan altijd de mooiste vrouw uit en gaat er strak naast zitten. Qua smaak van vrouwen heeft hij geen beperking.

Ik heb met Jan een afspraak staan dat hij dit niet meer gaat doen. Jan zag mij niet en op het moment dat hij weer naast een mooie vrouw wilde gaan zitten, stond ik op. Ik zag hem schrikken en Jan zocht een ander plekje. Tot opluchting van die vrouw.

Conducteur zijn is best mooi. Het contact met mensen is onbetaalbaar

Dromen met een rotgevoel

Dit was dan zo'n dag die normaal verliep maar die je ook weer aan het denken zet.. Ik had vandaag een heerlijke gebroken dienst op de bus. De meeste chf's hebben hier een hekel aan maar ik vind het fijn om tussendoor nog een paar uurtjes vrij te zijn om wat voor mijzelf te doen.

Het begon vandaag al slecht. De wekker ging om een normale tijd, 4:45 uur, maar het dan wel lekker om nog even 10 minuten te blijven liggen. Die 10 minuten werd ruim een half uur en dan ben je verkocht. Het is dan rennen en vliegen om op tijd op het werk te komen. Gelukkig is dit wel gelukt maar je bent uit je ritme. Na het eerste gedeelte van de gebroken dienst had ik een afspraak op het politiebureau. Enkele maanden geleden had ik een vechtpartij in de bus waarvan ik aangifte heb gedaan. Ook de andere partij had na 1,5 maand aangifte gedaan en dan wordt je als verdachte gehoord. Normale procedure waarvan ik niet zo ondersteboven van ben. Ik ga verder niet op details in, dat zal iedereen begrijpen, maar toen ik later weer in de auto zat op weg naar huis bemerkte ik dat het toch meer met je doet dan ik had verwacht. Maar genoeg hierover, mijn verhaaltjes zouden gaan over de leuke dingen in het OV en mijn gedachten en wat ik meemaak tijdens mijn werk

Thuis gekomen kwam er niks meer van "lekker wat voor jezelf doen". Hapje eten en een krantje lezen en dat was het dan. Langzaam dutte ik een beetje in, wat echt nooit gebeurd, maar gelukkig was ik nu wel op tijd wakker. 's-Middag om 14.00 uur weer een stukje rijden voor het 2e gedeelte. Het was redelijk rustig in de bus, zonnetje scheen lekker door de ramen heen en dan kom je toch

enigszins aan het piekeren. Uiteraard passeerde de ochtend nog even de revue en vooral het enorme amateurisme hoe er met sommige dingen wordt omgegaan. Heeft dit met bezuinigingen te maken of omdat alles over teveel schijven gaat.

Ik moet ook nog even denken aan gisteravond. In een klein gezelschap een beetje gebrainstormt over de aankomende Roparun en hoe we de Zutphense sportwereld kunnen betrekken bij dit geweldige evenement wat in 2016 alweer voor de derde keer Zutphen aan doet. Hier krijg ik echt energie van. Energie krijg ik ook als ik de kleintjes van F3 van Be Quick zie voetballen en plezier zie hebben. Zaterdag begint de competitie weer en met de Planning heb ik kunnen regelen dat ik zoveel mogelijk zaterdagdagen vrij kan zijn. Staat wel tegenover dat ik bijna alle zaterdagdagen moet werken als er geen voetbal is. Het is een kwestie van geven en nemen en dan lukt er veel.

Ondertussen rij ik met lijn 56 van Deventer naar Borculo. De stremming in Harfsen is voorbij en ik ben benieuwd wat ze op het kruispunt in Harfsen hebben gewijzigd. Bij de kruising aangekomen moet ik in mijzelf weer lachen. Het is blijkbaar mode geworden om van een kruising een chicane te maken. In Eefde hebben ze al zoiets gemaakt en ook in Harfsen weten ze er weer wat moois van te maken. Op het oog ziet het er mooi uit. Het heeft blijkbaar als doel om de snelheid eruit te halen maar voor mensen zonder verkeersinzicht gaat het helemaal mis. Ook nu weer. Ik geef een auto van rechts voorrang en als deze weg is rij ik verder. Medeweggebruikers vergeten voor het gemak dat mijn bus 12 meter is en dat ik echt de hele breedte van de weg nodig heb. Ik hou er al rekening mee dat de helft van de weggebruikers niet verder kijkt dan 2 meter voor hun auto maar dit keer was

het niet te voorkomen dat deze tegenligger zich helemaal klem reed tussen de paaltjes en de bus. De man in de auto, middelbare leeftijd, was volslagen in paniek en ik dacht eerst dat hij in paniek gas zou geven en schade zou maken. Gelukkig overwon het verstand. Met enige voorzichtigheid lukte het uiteindelijk toch om elkaar te passeren. het wachten is op de eerste krassen.

Verder was het lekker rustig en ook mijn gedachten dwaalden weer af terwijl ik door het prachtige landschap reed. Ik denk dan ook wel veel aan mensen die ik ken. Op internet kwam laatst een stukje tekst voorbij wat wel klopte. "Een vriendschap is als een treinreis, sommige stappen in, sommige stappen uit en anderen blijven zitten tot het eind". Ik hoop wel dat de meeste blijven zitten en dat anderen instappen. Helaas komt het voor dat een enkeling uitstapt. Vaak gebeurt dat zonder dat we dat in de gaten hebben en loopt het zoals het loopt. Terwijl ik weer terug van Borculo naar Deventer reed dacht ik hieraan. Vlak voor Deventer zijn de gedachten weer in één keer verdwenen want er heeft een auto zoveel haast dat deze maar gebruik maakt van de busstrook. Ergeren aan dit soort mensen doe ik maar niet meer. Ik hoop, als ik Deventer binnen rij, alleen maar dat de brug niet open gaat want ik wil op tijd naar huis. Gelukkig is het dit keer niet het geval en rij ik weer terug naar Zutphen. Verbaas mij in Gorssel nog hoe druk het is bij het nieuwe museum MORE. En dat in zo'n klein plaatsje.. Eindelijk Zutphen, gauw weer naar huis en ben dan benieuwd wie er in de toekomst met mij mee blijven reizen.

Poepen

Afgelopen week ging ik weer eens naar het Nederlands Elftal die in Amsterdam moest spelen tegen IJsland. Ik had Silja bij mij. Ik ken haar van het voetbal en ze was nog nooit naar Oranje geweest.

Silja werkt in de horeca en onderweg naar Amsterdam hadden we het ondermeer over ons werk. Beiden werken met mensen en we beiden vonden we met mensen werken eigenlijk heel erg leuk. Uiteraard hadden we het over de verschillen in mensen en al pratend kwam een vage, niet zo'n frisse, herinnering bij mij naar boven die je in de horeca niet zo gauw zult aantreffen, hoop ik tenminste voor de mensen die in de horeca werken.

Stations en treinen trekken nu eenmaal allerlei soorten en type mensen aan, rijk of arm, jong of oud, intelligent of knettergek. Ook vaak mensen waar je medelijden mee moet hebben. Dit gaat over de laatste categorie met een vleugje knettergek.

Ik had als conducteur standplaats Amersfoort en ging op een zondagmorgen met één van de eerste treinen richting Amsterdam en Hoofddorp. In Hoofddorp aangekomen moesten we weer terug als intercity naar Groningen. Er stapte een conducteur in als passagier die ik kende van gezicht. Uiteraard even een praatje maken en na Schiphol ging ik controleren. Ik kom uiteindelijk ook bij die passagierende conducteur en die zegt tegen mij dat er al een hele tijd een oude vrouw op het toilet zit en hij maakt zich zorgen. Ik ben even gaan kijken en inderdaad zit de deur van het toilet op slot. Ik klop op de deur en krijg geen antwoord. Klop meerdere malen en roep met behoorlijke luide stem of er iemand op zit en als er niet beantwoord wordt ik de deur open doe. Ik

hoor niets en roep nu dat ik de deur open doe en draai op dat moment met mijn sleutel voorzichtig de deur open. Ik maakte mij wel zorgen en vroeg mij af hoe ik de passagier aan zou treffen.

Op het moment dat ik de deur op een kier heb zie ik via de spiegel een oude vrouw, schatte haar zo midden 70, op het toilet zitten. Mijn eerste gedachte was: "Gelukkig, ze leeft nog". De vrouw reageerde heel verontwaardigd en schreeuwde tegen mij, op onvervalst Amsterdams, dat ze zat te poepen. Ja dat kon ik ook wel ruiken. Als reactie zie ik tegen haar: "Maar mevrouw, u heeft uw jurk nog aan", waarop zei mij terug schreeuwde: "Maar daarom zit ik nog wel te poepen".

Ik had al door dat ik dit in mijn eentje niet op zou lossen en dat er meer met deze vrouw aan de hand was. Ik vroeg haar van het toilet af te komen en dat deed ze wonderbaarlijk. Hier had ik al heel gauw spijt van want toen ze de rug naar mij toe keerde zag ik door haar jurk, vanaf haar nek tot aan haar billen, een donker bruine gloed door haar jurk heen. Aan de geur te ruiken wist ik al hoe laat het was. Gelukkig draaide ze zich om en ging tegen de wand aan staan wat dus inhield dat ook de wand een ander kleurtje kreeg. Al kokhalzend besloot ik de Spoorwegpolitie en een schoonmaker te bellen met het verzoek of ze bij aankomst in Amsterdam CS even bij mijn trein langs wilden komen. dat was geen enkel probleem en de trein werd in ieder geval weer snel schoongemaakt en de Spoorwegpolitie had een frisse zondagmorgen. Ik kreeg in ieder geval van één van de agenten een "welgemeend" bedankje.

Dit zijn van die schrijnende gevallen waar je eigenlijk best wel medelijden mee hebt. Ik was het vergeten maar door een autoritje naar Amsterdam met als gespreksstof

o.a. ons werk met mensen, komen dit soort dingen dan af en toe naar boven.

Hoe we al pratend op deze vrouw uitkwamen weet ik niet meer, maar het is de moeite waard om het vast te leggen

Een normale week

Het was weer een enerverende week die begon met een beste onweersbui met de bijbehorende blikseminslagen. Dat deze bui zo'n invloed kan hebben op mijn werkweek is altijd weer verrassend.

Door de blikseminslag was er drie dagen geen treinverkeer mogelijk tussen Vorden en Winterswijk. Dus in plaats van conducteursdienst draaien was het de eerste dag als machinist dienst doen tussen Apeldoorn en Vorden.

Het verbaasde mij dat de reizigers goed gehumeurd waren, ondanks de vertraging die ze opliepen. Iedereen heeft het slechte weer natuurlijk mee gekregen en wist dat Arriva hier niets aan kon doen en de verwachting was dat het maar voor één dagje was.

De tweede dag had ik dienst als buschauffeur en er was nog steeds geen treinverkeer mogelijk. Dat was minder maar had hier verder geen last van. Wel gingen mijn gedachten uit naar de dag erna want ik moest met een collega 250 reizigers begeleiden die van Apeldoorn naar Lieveelde moesten.

Waar ik al bang voor was gebeurde ook. Op woensdag nog steeds geen treinverkeer mogelijk. Gelukkig was er al rekening mee gehouden en had Arriva bussen geregeld voor deze groep studenten die op kamp gingen.

Maar even naar Apeldoorn om te kijken of alles goed ging en ik verbaasde mij toch wel enigszins. Het ging om een groep studenten die op een Hogeschool in Den Haag zaten. Ik bekeek de georganiseerde chaos en was verbaasd over de studenten die gewoon niet wisten hoe ze zichzelf konden verdelen over de beschikbare bussen. Deze studenten worden geacht om straks een opleiding op HBO niveau tot manager te volgen. Toch

wel zorgelijk en ik vraag mij dan ook af hoeveel studenten aan het einde van dit schooljaar nog op school zitten. Uiteindelijk is alles mee gekomen. Later tijdens mijn dienst naar Vorden gegaan om reizigers te informeren en te begeleiden. Van Arriva veel koeken en koffiebonen gekregen om uit te delen. Dit wordt enorm gewaardeerd door de reizigers en na drie dagen ellende geen enkele wanklank van de reizigers gehoord. Toch wel wat anders dan uitgescholden te worden. Ook de vaste klanten die vaak geen vervoerbewijs hebben kregen van mij een koek, wilde hier geen uitzondering voor maken. De verbaasde blik in hun ogen was onbetaalbaar. Heb ze wel beloofd dat ze de volgende keer waarschijnlijk weer gewoon een boete van mij krijgen .

Wat mij deze week ook weer eens opviel was dat de reizigers soms niet meer mee tellen en dat 30 seconden wachten blijkbaar teveel is. Tuurlijk is punctualiteit belangrijk maar de reizigers zijn uiteindelijk wel je brood. Ik kwam deze week iets te last aan met de trein vanuit Apeldoorn naar Zutphen. Ik zie de aansluitende intercity naar Arnhem nog staan. Doe snel de deuren open en reizigers vliegen naar de in- en uitcheckpalen. Terwijl de reizigers druk bezig zijn met inchecken, gaan de deuren dicht van de intercity, ik zie de machinist instappen en de trein gaat rijden, enkele tientallen reizigers vol verbazing achterlatend op het perron. Dit fenomeen was er al in het begin van de privatisering. Ik heb wel eens gevraagd waarom een conducteur dit deed en kreeg toen te horen dat NS - reizigers niet de dupe mogen worden van een verlate trein van, toen nog Syntus. Een beetje kort door de bocht want op dat moment werden ze reizigers van de NS, tenminste ze probeerde dat. Dat was dus in het begin en gelukkig zijn mijn meeste NS collega's niet zo en ik dacht dat deze

mentaliteit niet meer bestond. Deze week dus achter gekomen dat er nog steeds OV personeel is wat in hokjes denkt. Je hebt ze bij alle vervoerders. Ook Prorail, de beheerder van het spoor, is in mijn ogen erg stug en ze meten met twee maten. Heb soms het gevoel dat de regionale vervoerders er een beetje bij hangen. Ze zouden iets meer sturing aan alles moeten geven door soms wat langer te wachten met de seinen op groen te zetten zodat reizigers meer de garantie hebben om de aansluiting te halen. Helaas leven we in een tijd dat procedure`s een belangrijker rol spelen dan de reizigers

Een dag na een staking

Ik zit lekker in het zonnetje tijdens mijn vakantie achter in de tuin. Ik werk nu 25 jaar in het OV en automatisch gaan mijn gedachten uit naar wat ik allemaal heb meegemaakt in die 25 jaar.

Één van de dingen die ik hopelijk nooit meer wil mee maken is een staking. Een conflict tussen werkgevers en werknemers waarvan uiteindelijk de reiziger de dupe van wordt is gewoon niet leuk maar was in de jaren '90 onvermijdelijk.

De staking ging over de privatisering van het spoor en wij dachten toen dat het ten koste ging van ons werk en dat de reizigers hier de dupe van zouden worden. Nu, in 2015, hebben wij nog allemaal werk en als ik kijk naar het OV in de Achterhoek is de reiziger er beter van geworden. Al moet ik ook zeggen dat sommige zaken echt doorgeslagen zijn en dat de vakkennis op sommige gebieden te wensen over houdt. Samenwerking tussen de verschillende vervoerders is er niet en cijfertjes zijn vaak het belangrijkste.

Terug naar de staking in de jaren '90. Wij als machinisten en conducteurs besloten niet te gaan rijden omdat de afdeling "Weg en Werken" van de NS geprivatiseerd zou worden. Wat dachten de monteurs van Weg en Werken, "hé, er rijden geen treinen, we kunnen mooi aan het werk". Dat vond ik heel vreemd en vanaf toen ben ik heel sceptisch over staken. Ik was toen nog jong en naïef.

De staking duurde 2 dagen en de eerste dag na de staking had ik vroege dienst en moest met de intercity van Amersfoort naar Den Haag CS. Een trein vol met reizigers die op de verschillende ministeries in de Hofstad werkte. Het mantel-pakjes en maat kostuums

gehalte was altijd hoog in deze trein en de arrogante droop van sommige reizigers af. Dit zijn geen vooroordelen maar gewoon feiten.

Al controlerend door de trein kom ik bij een eerste klas coupé. Iedereen kent ze wel, zo'n 6 - persoons hokje met een schuifdeur. De desbetreffende coupé zal vol met serieus kijkende maatkostuums. Op mijn vraag of ik de vervoerbewijzen mocht zien lieten vijf reizigers stilletjes hun jaarkaart zien. Uit ervaring wist ik dat 99,99% van de reizigers in dit soort treinen gewoon een geldig vervoerbewijs hebben want deze krijgen ze toch vergoed van hun werkgever.

Één van de reizigers in de 1e klas coupé liet zijn kaart niet zien maar hij stond op. Belerend met zijn wijsvingertje omhoog ging hij voor mij staan, de arrogantie droop van zijn gezicht en ik hoor hem nog, op zo'n gluiperige manier zeggen : " Jij, met al die vervelende collega's van jou, hebben ervoor gezorgd dat ik twee dagen niet op mijn werk kon komen. Nu laat ik twee dagen mijn kaart niet zien".

Hij was zo trots op zichzelf dat hij dit tegen een, nog jonge, conducteur durfde te zeggen en keek triomfantelijk de coupé rond. Ik wenste hem een fijne dag en zag dat de trots in één keer omsloeg in onzekerheid. Wat nu??? In plaats dat de conducteur nogmaals om zijn vervoerbewijs vroeg en dat hij voor een volle coupé de discussie aan kon gaan, ondernam de conducteur helemaal niets en bleef vriendelijk onder zijn arrogante houding.

De overige reizigers konden een lach bijna niet onderdrukken want die hadden ook wel door dat het een buitengewoon naar mannetje was. Ik sloot de deur en ging verder met controleren in de wetenschap dat

iemand zijn zelfvertrouwen een enorme deuk had
opgelopen.

Zelf blijf ik het apart vinden dat van alle tienduizenden
reizigers die ik op mijn werk tegen kom, sommige niet
vergeet, zelfs niet na al die jaren

Langs het spoor

Als je zo vanuit Zutphen richting Winterswijk rijdt ga je eigenlijk een beetje terug in de tijd. Ik bedoel dit zeker niet negatief, integendeel, er hangt een stukje nostalgie rond deze lijn.

Sommige stukken zien er nog gewoon authentiek uit en met een beetje verbeeldingskracht kun je je heel goed voorstellen hoe het er, pakweg 40-50 jaar geleden uitzag op en rond het spoor tussen Zutphen en Winterswijk

Ik zal in het kort gewoon eens beschrijven wat ik vandaag als machinist zo'n beetje ben tegengekomen na vertrek uit Zutphen richting Winterswijk. Allemaal niks bijzonders maar ik kan mij niet voorstellen dat je dit in de Randstad allemaal nog ziet.

Nadat je Zutphen uitrijdt maak je al snel een bocht naar rechts en ga je langs het Twentekanaal. Op deze vroege zondagmorgen zie je al veel hardlopers en fietsers. Een enkeling zwaait af en toe. We rijden verder en komen bij het Groene kanaal. Nu zaten er enkele vissers en met mooi weer zie je vaak kinderen van de bruggen afspringen en gekke capriolen maken als de trein langs komt. Op één of andere manier willen ze aandacht. Op één van deze bruggen zie je heel vaak, voornamelijk mannen, met grote verrekijkers staan om vogels te spotten. Ze staan er soms de halve dag en ik vraag mij dan echt af wat voor bijzondere vogels ze hier tegen kunnen komen om een halve dag op een brug te gaan staan.

Ik rij verder vanuit Vorden naar Ruurlo en zie naast de baan twee reeën lopen die in paniek raken als ik er aan kom. Dit zie je vaak en ik hoop altijd maar dat ze uiteindelijk de goede kant op springen. Dit keer gelukkig

wel, ze duiken snel het hoge mais in. het valt mij trouwens op dat je rond deze tijd bijna geen reeen ziet. Dat was in het voorjaar wel anders.

Bij Ruurlo aangekomen moet ik soms denken aan een hele speciale hond. Jaren geleden zag je hem altijd langs de trein rennen als we voorbij kwamen. Daarna is er blijkbaar iets met die hond gebeurd, wat weet ik niet maar ik vermoed een ongeluk. Iedere machinst kende deze hond en opeens zagen we hem niet meer lopen, maar lag hij in een soort bolderkar vooruit getrokken door zijn baas. Je zag aan de reactie van de hond dat hij treinen geweldig vond. Zijn baas ging meerdere keren per dag op stap met de bolderkar waar deze hond in lag en steeds op het tijdstip wanneer de trein langs kwam. Je zag in de verte dat ze even stopte en de bolderkar zo neer zette dat de hond de trein goed zag. Dit duurde enkele jaren en toen zagen we hem niet meer. Als er reincarnatie bestaat dan ben ik er van overtuigd dat een oude perronschef uit Ruurlo is teruggekomen in deze hond

Na vertrek uit Lievelede zag je met grote regelmaat bij een boerderij een oude man rondlopen. Met zijn iets gekromde rug was hij altijd een beetje aan het vegen of met de greep de sloot aan het uitdunnen. Steeds als er een trein voorbij kwam stopte hij even en ging zijn hand omhoog, ben benieuwd hoeveel machinisten terug zwaaide maar ik deed het altijd, soms eventjes licht claxoneren. Door de jaren heen zag je dat hij langzaam achteruit ging. Het vegen en lopen ging langzamer en zijn hand ging steeds minder hoog met zwaaien. Ook dit keuterboertje heb ik al een tijd niet meer gezien. Vanmorgen zag ik wel een jongere versie van hem, zal zijn zoon geweest zijn. Ook hij was rustig het erf aan het vegen en stopte met zijn werk toen ik langs kwam. Zijn

hand ging omhoog en ik kon het niet laten om weer licht te claxoneren.

Zo heb je langs deze spoorlijn op heel wat plekken herinneringen. Ik ken die mensen niet, zij kennen mij niet, maar toch maken ze op hun eigen manier deel uit van mijn werk. Ik vind dit waardevol en het maakt mijn werk er plezieriger op.

Dit bedoel ik ook dat je weer een beetje terug gaat in de tijd. Mensen zijn minder gehaast en ze groeten elkaar nog. Ik kan mij niet voorstellen dat dit tussen Den Haag en Rotterdam nog gebeurt.

Een beetje terug gaan in de tijd geeft rust en dat was één van de redenen dat ik in 1999 de overstap heb gemaakt van de NS naar Syntus. Ik hoop dat dit nog lang zo blijft.

Jonge Playboy

Het was op een vrijdagmiddag en had ik een late conducteurs - dienst. Uit ervaring wist ik dat er eind van de week in de avonduren veel jongelui zonder kaartje met de trein reizen tussen Winterswijk West en Lichtenvoorde. Dit is nu niet een traject waarvan de meeste mensen denken dat er veel wordt zwart gereden. Dat heeft te maken met het feit dat naast station Winterswijk West een mac Donalds zit en de jeugd in de leeftijd van 12 tot een jaar of 16 willen eind van de week vieren dat ze weekend hebben. Een kaartje kopen is gek want er is toch nooit controle..... denken ze.

Zo eind van de middag vertrok ik vanuit Winterswijk in de richting Zutphen. Aankomende in Winterswijk West zag ik drie meisjes en een jongen instappen. De jongen, bleek later 14 jaar te zijn, toonde al behoorlijk wat haantjes gedrag ten opzichte van de giechelende meiden. Ik besloot maar eens te kijken of ze de spullen goed voor elkaar hadden.

Aangekomen bij dit kwartet lieten de meisjes netjes hun kaart zien en dat bleek allemaal in orde. Ook de jongen toonde vol bravoure zijn OV-Chipkaart en na controle bleek hij niet te zijn ingecheckt, hij had niet voldoende saldo op zijn kaart. Ik wees hem er op en natuurlijk wist hij van niets en hij probeerde koste wat het kost geen gezichtsverlies te lijden tegenover de drie meisjes. Nadat ik vroeg hoe het kwam dat hij niet was ingecheckt vertelde hij mij doodleuk, met een lachend gezicht, dat niet hij fout was maar dat mijn apparatuur niet klopte. Ik had het helemaal gehad met hem en vroeg hem naar zijn identiteitsbewijs. Hij keek mij vragend aan en zei lachend dat hij die niet had. terwijl hij dit zei bleef hij met zijn telefoon spelen terwijl de meisjes aan het lachen

waren. Ik vertelde hem dat hij verplicht was zijn identiteitsbewijs bij zich te hebben en vroeg hem naar zijn personalia. Dit ging allemaal wel goed totdat ik bij zijn geboortedatum en geboorteplaats aan kwam. Dit waren wel hele moeilijke vragen en hier kon hij geen antwoord op geven. Ook mijn vraag waar hij woonde was erg moeilijk want hij was blijkbaar net verhuisd. Nadat ik hem gezegd had dat ik dit wel heel vreemd vond vroeg ik hem of hij nog gewoon bij zijn ouders woonde. Ik zag hem kijken, waarom moet die conducteur dat nu weer weten maar hij bevestigde dit wel. Toen vroeg ik hem naar zijn telefoon en het nummer van thuis, ik zou dan wel even naar huis bellen voor de juiste gegevens. Dat vond hij niet leuk, maar het alternatief was een boete voor het niet tonen van een geldig identiteitsbewijs en politie bij de trein voor het controleren van de identiteit. Hier had hij ook geen zin in en het haantjesgedrag ten opzichte van de meiden was als sneeuw voor de zon gesmolten.

Ik vroeg hem naar het huisnummer en kreeg een vrouw aan de telefoon. Nadat ik mijn voorgesteld heb en direct meedeelde dat er niks met haar zoon aan de hand was vertelde ik het hele verhaal.

Het eerste wat ik te horen kreeg is: "Wat doet hij in de trein?" Ik vertelde haar dat hij met drie meisjes naar de Mac in Winterswijk is gegaan en dat hij nu zonder geldig vervoerbewijs, maar met veel haantjesgedrag, bij mij in de trein zat en dat hij hier een boete voor kreeg. Ik vervolgde verder dat hij moeite had om zijn juiste gegevens aan mij te vertellen. Moeders reageerde als door een adder gebeten en ik kreeg heel snel de juiste gegevens. Daarnaast vertelde ze dat ze hem wel thuis verwachtte maar dat hij rond dat tijdstip direct van school zou komen. Met andere woorden, meneer heeft de laatste uurtjes gespijbeld en is gezellig met een paar

meiden naar de Mac in Winterswijk geweest. Verder kreeg ik nog te horen dat ik hem maar goed moest aanpakken en dat hem thuis nog wat te wachten stond..

Naar de jongen toe vertelde ik hoe het gesprek was verlopen, maar dat had hij al een beetje door, en dat hij blij moest zijn met zo'n moeder. Het viel mij op dat hij al een stuk rustiger was geworden en de drie meisjes moesten wel erg lachen. De stoere playboy was in één keer verdwenen. Heb verder voor hem de bon uitgeschreven, hij moest zo'n € 38,- betalen en heb hem verder sterkte gewenst.

Onze playboy was niet zo onder de indruk van de boete, maar ik denk dat hem thuis nog wel wat te wachten stond. Voortaan neemt hij wel een patatje minder.

Een lekker busdienstje

Aan het begin van de dienst weet je natuurlijk niet wat er die dag allemaal op je pad komt. Zo ook vandaag weer. Met een lege bus naar Borculo om vanaf daar naar Doetinchem te gaan. Het zijn voornamelijk scholieren die je in zo'n eerste rit als passagier mee krijgt. Om nu te zeggen dat ze op deze koude maandagmorgen er nu allemaal vrolijk uit zien, nee, niet echt. Er kan vaak nog net een goedmorgen af maar dan houdt de conversatie tussen de chauffeur en zijn passagiers wel op. Ook tussen de passagiers onderling trouwens want iedereen heeft zijn eigen wereldje met zo'n schermpje in zijn of haar linkerhand.

Met deze volle en "gezellige" bus rij ik dan op deze maandagmorgen door het Achterhoekse land. Het is echt een koude nacht geweest. De weilanden zitten verborgen onder een dikke laag witte rijpe, soms lijkt het wel of het al gesneeuwd heeft. Langzaam komen de eerste zonnestralen ook boven de horizon uit en een oranje gloed glijdt langzaam over de witte weilanden heen. Ik besef mij dat het helemaal niet erg is dat de passagiers niets zeggen en alleen maar oog hebben voor hun schermpje. Of zouden sommige tieners ook genieten van de geweldige natuur om hun heen. In Doetinchem aangekomen loopt de bus in een rap tempo leeg. Ik vervolg mijn reis naar Arnhem. Tijd geleden dat ik daar met de bus ben geweest. De rit is echt geweldig mooi maar het publiek is totaal anders. Hoe dichterbij Arnhem, hoe meer de stadse mentaliteit de bovenhand viert. Het begint echt onpersoonlijk te worden. Ik trek mij er niets van aan en een enkele reiziger doet wel gewoon.

Dan kom dat oude vrouwtje in de bus. Ze zegt tegen mij dat het voor haar jaren geleden is dat ze met de bus is

geweest en dat het allemaal zo veranderd is met de kaartjes. Ze verteld mij dat ze een OV-chipkaart heeft en vraagt hoe het moet. Ik vertel haar rustig dat ze heel kalm de kaart tegen de apparatuur moet houden en bij een piepje de kaart weer van de apparatuur moet afhalen. Ze zet rustig haar tas op de grond, pakt haar OV-chipkaart met beide handen vast en brengt heel voorzichtig de kaart naar de kaartlezer. Op het moment dat er uit de kaartlezer een piepton komt, schrikt ze zich rot. Ik vertelde haar dat er geen stroom op stond en dat het zo goed was. Ze pakt haar tasje weer van de grond en zoekt langzaam schuifelend door het gangpad een plekje. Dit duurt een eeuwigheid. IK blijf maar even wachten, is beter voor haar gezondheid. Chauffeurs hebben wel een trucje om haar iets sneller door het gangpad te laten gaan, gewoon een beetje gas geven, maar dan ligt ze languit op de achterbank en dat is ook niet de bedoeling. Bij aankomst op station Arnhem moest ze uit de bus, dit ging weer precies hetzelfde, duurde een eeuwigheid maar gelukkig had ik hier tien minuten speling op mijn volgende rit. Toch was ik vol bewondering voor haar. Ze was dik in de 80 jaar en gaat toch maar met het OV, in haar eentje, naar de grote stad. Ben benieuwd hoe ik dit later doe.

Op de terugweg naar Doetinchem stapt er in Rheden een man in de bus die mij vraagt waar hij moet uitstappen voor het ziekenhuis in Doetinchem. Ik leg hem dit uit en hij gaat zitten op de stoel helemaal voorin. Hij was duidelijk om een praatje verlegen en daar leen ik mij wel voor, gezellig, je hoort nog wel eens wat en de tijd gaat lekker snel.

De tijd kon mij nu niet snel genoeg gaan en ik hoorde dingen die ik helemaal niet wou horen. Deze man moest naar de kaakchirurg in het ziekenhuis. Ik ben helemaal

geen held met alles wat met gebitten en tandartsen te maken heeft en deze man begon in detail te vertellen wat de tandarts allemaal gedaan had en waarom hij naar de kaakchirurg moest. Ik liet tussen neus en lippen door weten dat de tandarts niet mijn grootste hobby is maar dat kwam niet helemaal over, een waterval van woorden bleef maar mijn richting op komen. Ik geloof best dat dit een hele aardige man is, maar was blij dat hij op de plek van bestemming was aangekomen. Ik maar gauw naar de pauze voor een sterk bakkie koffie.

Aan het einde van mijn dienst een heerlijke rustige rit van Doetinchem, via Borculo naar Deventer en vandaar naar Zutphen en dan einde dienst. Echt genieten van de omgeving. Vlak voor Zutphen werd het genieten abrupt afgebroken. Een zure muffe lucht nam de overhand in de bus. Ik keek in de spiegel en zag enkele reizigers met de handen voor hun neus en ik kreeg het vermoeden dat er was overgegeven in de bus. Niet echt fijn als door de ruiten de zon schijnt en dankzij dezelfde ruiten de temperatuur hierdoor redelijk hoog is. Omdat ik aan het rijden ben kan ik in de spiegel niet goed zien waar en door wie er is overgegeven. Ik doen mijn raampje maar even open want het ruikt niet echt fris. Bij aankomst in Zutphen stroomt de bus snel leeg. Direct achter mij hoor ik een hoop gekreun en gezucht. Uit het beeld van de spiegel zie ik een bleke jongeman en ik vraag hem hoe het met hem gaat en of hij heeft overgegeven. Beetje overbodige vraag. Hij had een flinke baard waar de restanten nog inzat. Hij verontschuldigde zich en vertelde mij dat hij al een tijdje het gevoel had dat hij moest overgeven maar dacht dat het nog wel ging, niet dus. Heb hem verteld dat hij mij onderweg aan moest klampen en dan had ik de bus stopgezet zodat hij even naar buiten kon gaan. Ik had echt wel op hem gewacht

en nu zit ik met de rotzooi en de stank. Omdat hij weer aardig bij zijn positieven was heb ik hem gezegd om de boel op te ruimen. Hij vroeg mij hoe hij dat moest doen. Ik vertelde hem dat hij hier maar creatief mee moest omgaan, bijvoorbeeld met zijn jas. Zonder morren deed hij zijn jas uit en veegde hij hiermee zijn braaksel van de vloer, ramen en stoel. Toen het allemaal een beetje was opgeruimd rolde hij zijn jas op en deed deze in zijn rugzak. Ik wil niet weten hoe deze jas eruit ziet en wat voor een lucht er aan het einde van de dag uit de rugzak komt. Volgens mij kun je beide weggooien. Bij aankomst in de stalling maar even warm water met een fris sopje over de plek heen gegooid en de bus was weer klaar voor mijn collega en een volgende rit.

Op naar morgen

Ons kent ons

Als je werkzaam bent in het Openbaar Vervoer en je rijdt, zoals ik, in een redelijk klein gebied dan begin je de mensen te kennen. Je wordt ook steeds meer het gezicht van de vervoerder. Naast die enkele rotzakken zijn de reizigers vooral erg vriendelijk.

Neem nou de Turkse vrouw van vanmorgen. Ze werkt bij een grote bank in Deventer en is vaste klant op lijn 81. Ze kent ondertussen veel chauffeurs, gaat gezellig vooraan zitten en altijd tijd voor een praatje. De rit van Zutphen naar Deventer vliegt voorbij. Bij het verlaten van de bus is het "Tot vanmiddag" want ze neemt altijd de bus waarin dezelfde chauffeur zit die haar `s-ochtends naar het werk heeft gebracht.

In de trein naar Winterswijk hetzelfde liedje. In de trein van 7.32 uur uit Zutphen altijd dezelfde reizigers. Ik weet dat ze een abonnement hebben en het is gewoon weer leuk om met elkaar weer bij te praten. Op een gegeven moment mis je één van die twee en dan hoor je dat hij een nieuwe knie heeft gekregen. Meteen maar even beterschap gewenst in een berichtje namens de andere reiziger en mijzelf.

Het toont ook interesse als je vraagt hoe het met de verbouwing van het huis staat. Ik weet zeker dat je je dan als reiziger niet een nummer voelt en het is ook gewoon een stukje persoonlijke interesse. Je krijgt op één of andere manier wel een band met de reizigers. Al moet het wel zo zijn dat je soms het kaartje moet controleren.

Dat laatste deed ik ook bij een andere vaste klant die altijd van Zutphen naar Ruurlo reist. In zijn spontaniteit en in het bijzijn van zijn collega`s riep hij luid en duidelijk dat hij altijd incheckt. Wat bleek, zijn collega`s hadden dit keurig gedaan, behalve hij. Een kop zo rood als een

boei. Tuurlijk krijgt zo`n man geen bon van mij, je kan je best een keer vergissen. Regelmatig help ik hem nog herinneren.

Afgelopen week had ik busdienst en komt een vaste klant uit de trein richting mijn bus lopen. Ik zag zijn gezicht vol verbazing toen hij mij zag zitten. "Jij hier?" was het eerste wat hij zei. "Ja, dat kan ik ook van jou zeggen", zei ik terug. Hij kent mij als conducteur en machinist maar dat ik ook nog bus reed verbaasde hem. Hij kwam bij mij zitten en vertelde dat hij naar een vriend ging die in Zutphen woonde.

Zo was er een keer een jongen die in de trein overvallen werd door een randdebiel. Daarna sloeg deze mislukkeling 4 ramen van de trein kapot. Gelukkig was er onderweg een attente collega die 112 had gebeld en via onze Verkeersleiding kwam dit incident bij mij. Nadat ik de beschrijving van de dader hoorde kende ik hem direct omdat ik de trein daarvoor voor hem een bon had uitgeschreven voor het niet hebben van een geldig plaatsbewijs en voor het nuttigen van alcohol in de trein. Ik wist dat hij naar Winterswijk moest maar had hem vanwege de overlast die hij verzorgde in de trein in Ruurlo uitgezet. In de volgende trein ging hij dus weer tekeer. In Winterswijk kon ik hem dus aanhouden en overdragen aan de politie. De jongen die overvallen was zat niet meer in de trein en kwam later met zijn moeder op het politiebureau in Winterswijk om aangifte te doen. Daarna kwam ik hem weer regelmatig in de trein tegen en af en toe een praatje met hem gemaakt. Dat persoonlijke is in mijn ogen heel erg belangrijk, belangrijker nog dan controle en boetes uitdelen.

Helaas wordt onze maatschappij steeds onpersoonlijker. Alles wordt geautomatiseerd en managers laten zich leiden door cijfertjes. Iedereen heeft zijn eigen eilandje die schoon gehouden moet worden en winst moet opleveren. Ik mis alleen de bruggen die de eilandjes met elkaar verbinden.

Is het nu echt zo dat b.v. onbemande stations goedkoper zijn? Ik denk het niet. De HRM-manager zal zeggen van wel. Hij/zij hoeft niemand aan te stellen als stationschef. NS-stations, eigenaar van alle stations in Nederland, stuurt met grote regelmaat diverse bedrijven richting de stations om schoon te maken, om te schilderen, om tegels recht te leggen, om lampen te vervangen, om reclameborden te wisselen, om herstelwerkzaamheden te verrichten na vernielingen, om toezicht te houden, enz., enz. Zou het voor een opdrachtgever, zoals de provincie of gemeente niet veel voordeliger zijn om een stationschef op elk station neer te zetten die bovenstaande werkzaamheden gaat doen. Daarnaast kan hij informatie verstrekken voor het OV en toeristische informatie voor de omgeving. Tevens is hij/zij het gezicht van de vervoerder en kent hij/zij de pappenheimers die rondhangen op een station. Een station met een perronchef zou ook een mooi afgiftepunt kunnen zijn voor pakketjes die via internet zijn besteld. Volgens mij vangen we meerdere vliegen met één klap, maar zolang de managers die hierover beslissen niet verder kijken dan hun eigen eilandje, zal het een utopie zijn en zal alles veel duurder worden.

“Ons kent ons” werkt volgens mij echt, vooral op de kleine stations en regionale treinen en bussen. Wedden dat onderaan de streep alles goedkoper is en het gevoel van Sociale Veiligheid vergroot.

Gehandicapt op een station

Het was mei 2017. Ik had dienst als Steward en kom met de stoptrein uit Zutphen op station Apeldoorn aan. Toen ik uit de trein stapte zag ik een man in een rolstoel bij de informatiepaal op het perron staan. Iedere reiziger kent wel zo'n grote grijze paal met een blauw I van informatie erop. Deze palen staan vooral op onbemande stations, en hoe gek ook, Apeldoorn is zo'n onbemand station. Ik vroeg de man wat er aan de hand was en of ik hem misschien kon helpen. Hij vertelde mij dat hij over 3 kwartier op een begrafenis moest zijn en dat hij door een defecte lift niet van het perron af kon. Dat klopte. Er was één lift op het perron en deze was defect.

De man vertelde mij dat hij al een uur bezig was met de klantenservice van de NS, deze beantwoordde de oproepen van de mensen die op de knop drukken. Hij werd van het kastje naar de muur gestuurd en werd steeds doorverbonden. Maar niemand die hem echt kon helpen en hij was bang dat hij te laat op de begrafenis zou komen. Het ongeloof steeg mij naar het hoofd. Achter de knop zitten dus blijkbaar mensen die na een uur nog steeds geen oplossing hebben voor iemand in een rolstoel die graag van het perron af wil. IN die tussentijd zijn er dus ook al verschillende treinen voorbij gekomen en gestopt met treinpersoneel erop. Heeft dan niemand deze gehandicapte heer in een rolstoel zien zitten?

Ik was gelukkig in de omstandigheid dat onze trein 10 minuten stond te wachten naast het perron en had iets meer tijd. Al vind ik wel dat tijd geen rol moet spelen,

iemand moet gewoon geholpen worden.

Hoe los je dit probleem op zodat deze man toch op tijd op de begrafenis zou komen. Heb de man voorgesteld om met ons mee te gaan in de trein richting Zutphen en op het eerstvolgende station, Apeldoorn de Maten, weer de trein te verlaten. Ik wist dat daar een hellingbaan was en dat hij daar heel makkelijk van het station af zou kunnen. Vervolgens heb ik onze Verkeersleiding gebeld en gevraagd of ze bij dat station zo spoedig mogelijk een roltstoelaxi konden laten komen. Heb de situatie uitgelegd en zo geschiedde. Ben s amen met deze man in Apeldoorn de Mate uitgestapt. Nadat de trein weer was vertrokken hoefden we niet lang meer te wachten. De taxi was er snel en deze zorgde ervoor dat meneer toch nog op tijd op de begrafenis kon komen.

Ik raakte tijdens het wachten met de gehandicapte meneer aan de praat en vroeg hem of hij wist waarom de lift het niet deed. Hij verteld mij dat een schoonmaker met een hogedrukspuit op het bedieningspaneel van de lift stond te spuiten en zo kortsluiting was ontstaan. Vol ongeloof hoorde ik dit aan en besloot om nog even terug te gaan naar station Apeldoorn om te kijken of de schoonmaker nog aanwezig was. Dat was hij, nog druk bezig om de stationshal schoon te spuiten. Hij bevestigde het verhaal van deze man en ik vroeg hem voor welk bedrijf hij werkte. Legde de situatie uit en vertelde hem dat de kosten die gemaakt waren verhaald zouden worden op zijn werkgever. Hier was hij niet van gediend en hij weigerde mij de naam van het bedrijf te geven. Ik legde nogmaals de situatie uit maar hij bleef bij

zijn standpunt. Sterker nog, hij werd boos op mij en besloot zijn baas te bellen. Toen hij zijnn telefoon pakte uit zijn binnenzak, xag ik het logo van het bedrijf en meer had ik niet nodig. Heb de gegevens aan Arriva doorgegeven en die handelen het dan wel verder af.

Ik heb nog veel aan deze gehandicapte meneer gedacht. Het hulpeloze gevoel die gehandicapten soms hebben in het OV begrijp ik volkomen. Je hoort wel eens verhalen van ervaring van gehandicapten in het OV en dat lijkt soms onwaarschijnlijk, maar het klopt. De lompe manier hoe deze mensen soms benaderd worden door Chauffeurs, machinisten, conducteurs, schoonmakers, klantenservice is schrijnend. Misschien niet kwaad bedoeld, maar mensen die in het OV werken worden doodgewooid met cijfertjes, kostenposten en daardoor wordt het essentiële vaak vergeten, dienstverlenend bezig zijn.

En ja, dan gaat er wel eens een trein of bus te laat weg.

*De opbrengst van dit boekje gaat naar de Stichting
Achterhoekrunners. Een Zutphens team welke elk jaar
mee doet met de Roparun en hiervoor geldt inzamelt
voor palliatieve zorg. Informatie over de
Achterhoekrunners kunt u vinden op
www.achterhoekrunners.nl . Contact met Rene
Scholten kan via boek@scholtenzutphen.nl*