



Laten we maar beginnen met zoiets simpels als even teruggroeten als de conducteur zich in een coupé aandient. Je schrikt bijna als iemand iets terug zegt, zo gehard ben je er al in dat niemand reageert. O, je treft zo af en toe heus ook nog wel reizigers aan die normaal doen en je vriendelijk bejegenen hoor! Trouwens, laten we eerlijk zijn, ook bij het treinpersoneel loopt er wel eens een enkeling tussen die qua vriendelijkheid wel een beetje bijgeschaafd mocht worden.

Maar in de regel is er weinig reactie als je een coupé binnenstapt en om de plaatsbewijzen vraagt. En sommige reizigers trekken bij de kaartcontrole ook nog eens een gezicht dat ondanks hun zwijgen duidelijke taal spreekt. Ja, een enkeling kreunt zelfs van afkeer als hij, of zij, de “inspanning” moet verrichten om het kaartje voor de dag te halen.

Ik zei eens tegen een vrouw die verwoed in haar handtasje graaide, zoekend om het kaartje: “Waarom kijkt u nou zo kwaad?” Ze keek me verachtelijk aan, sloeg met de platte hand op het raamplateautje en riep uit: “Omdat het vandaag al de zésde keer is, dat ik m’n kaartje moet laten zien. Dáárom!”

Ja, kijk, daar kan ik me wel iets bij voorstellen. Alleen: een paar banken verderop zei iemand: “Nu zit ik al vanaf Vlissingen in de trein en u bent de eerste die naar m’n kaartje vraagt...”

Je kunt het eigenlijk nooit goed doen. Of je komt te vroeg: “Nu al? Ik zit nog maar net, vertrouw je me soms niet?”

Of je komt te laat: “Nu nog? Ik heb alles al opgeborgen, want ik moet er zo uit en ik dacht, hij komt niet meer. Moet ik het kaartje nog voor de dag halen, of vertrouw je me wel?”

Of je komt te vaak, met als gevolg een boze reactie zoals van die vrouw, waarbij overigens nog verschillende varianten mogelijk zijn. Er zijn er die zeggen: “U bent al geweest,” of: “U hebt mij al gehad...” Soms wordt dat trouwens ook wel eens tegen je gezegd als je een trein van een collega overneemt en dus “nieuw” bent, maar als je dat aan zo’n reiziger meldt, dan kan het zijn dat je met een wegwerpgebaar te horen krijgt: “O, daar let ik niet op.”

Of je bent, door welke oorzaak dan ook – een uitstel van betaling schrijven bijvoorbeeld, waarover later meer – niet langs geweest bij iemand die maar een klein eindje meeding. Het kan een opa zijn die met z’n kleinkind een ritje heeft gemaakt en op het perron naar je wijst en tegen het kindje zegt: “Kijk, dat is de conducteur, maar hij is niet eens even langs geweest om je kaartje te knippen. We hadden er net zo goed geen kunnen kopen.” Heel sneu natuurlijk, voor zo’n kind, dus wat doe je dan? Je knipt op het perron alsnog even een locomotiefje in dat kinderkaartje. En je zegt: “Weet je, de conducteur wil heel graag bij je langskomen om je kaartje te knippen, maar hij kan, net als je opa, maar op een plaats tegelijk zijn.”

Tegen een “eerste klas dame” in een “bedstee”, zo’n zes-persoons coupé met een schuifdeur ervoor, die noch op mijn groet, noch op mijn “dank u wel” en “Alstublieft” bij het aannemen en teruggeven van het kaartje reageerde, zei ik een keer in een overmoedige bui: “Ik herken u van de televisie, u speelde indertijd in ‘Het schaap met de vijf poten.’”

Maar de mevrouw bleef voor zich uit kijken en reageerde niet.

“En in ‘Citroentje met suiker!’” deed ik nog een wanhopige poging.

En warempel, toen reageerde deze bekende actrice wel: ze wendde haar hoofd af en ging naar buiten zitten kijken!

Natuurlijk neem ik haar niks kwalijk, misschien was ze een rol aan het instuderen waarbij ze hardnekkig moest zwijgen...

Op een andere keer stapte ik een eerste-klasafdeling binnen, geen "bedstee", maar zo'n ruime coupé waar meer zitplaatsen zijn. Ook daar blijft het meestal extreem stil als je: "Goedemiddag, plaatsbewijzen, alstublieft," zegt. En ach, ik heb daar ook wel weer begrip voor. Die mensen zitten in de regel ook niet voor hun lol in de trein. Bovendien: over het algemeen zijn eerste-klasreizigers toch wat beter opgeleid dan gemiddeld en ze hebben meestal ook een wat betere baan dan gemiddeld, dus ik bedoel maar: die hebben heus wel wat anders aan hun hoofd, hoor, dan zoiets banaals als het groeten van een treinconducteur; laat staan het tonen van hun plaatsbewijs.

Maar, in het geval waar het hier om gaat, zie ik halverwege die coupé een reiziger opstaan en mij in het middenpad tegemoet lopen. In de veronderstelling dat hij naar het toilet moet, maak ik ruimte zodat hij kan passeren. Hij blijft echter bij me staan en roept vlakbij m'n rechteroor keihard: "Goedemiddag!" En met een verbeteren trek op z'n gezicht en een trillende hand houdt hij me z'n kaart voor: een N.S.-dienstkaart! Daarna loopt hij terug naar z'n plaats.

Nu ben ik na vijftientig treinjaren niet zo snel meer uit m'n evenwicht, want ik heb inmiddels wel voor heter vuren gestaan, maar toch vraag ik me af hoe ik deze overdreven en onmiskkenbaar nogal agressieve reactie van die "hoge" N.S.'er moet plaatsen.

Zou hij als personeelslid het bij een vorige controle misschien niet nodig hebben gevonden om z'n plaatsbewijs tevoorschijn te halen? (Dat komt voor.) En heeft die vorige conducteur hem daar misschien op aangesproken? (Komt ook voor.) Waarna hij nu op bovenstaande wijze "wraak" neemt?

Alles goed en wel, maar zo'n uitval in een volle eerste-klascoupé is natuurlijk toch heel raar. Ik bedoel, onze managers hebben toch in hun opleiding, mag ik aannemen, geleerd om correct op te treden tegen het (trein)personeel? Ja, sterker nog: de belangrijkste taak van het management is toch om ons, medewerkers, te motiveren in plaats van ons te schofferen?

Afijn, je moet als conducteur natuurlijk wel wat kunnen incasseren. Als je na iedere onheuse bejegening in discussie gaat, ben je verkeerd bezig. Ik heb dus maar niks gezegd en ben doorgedaan met mijn werk.

Nadat ik het plaatsbewijs van de overige reizigers in die coupé heb gezien en op weg ben naar de volgende afdeling, neem ik in het voorbijgaan die N.S.'er van zopas nog eens goed op: een net streepjespak aan, grijzende krulletjes, een brilletje op. En opeens herken ik hem: het was een van de hoogste kopstukken van N.S. Zijn hoofd stond regelmatig afgedrukt in ons personeelsblad "De Koppeling". Die "topper" is trouwens intussen alweer afgevloeid. Het project waaraan hij zijn functioneren had verbonden, bleek naderhand toch niet zo'n succes te zijn.

Maar naar ik hoorde heeft hij een jonge vriendin, een mooi buitenhuis, en hoeven we ons financieel ook geen zorgen om hem te maken. Er wordt nogal eens geklaagd dat er van alles mis is in onze maatschappij, maar sommige zaken zijn echt wel goed geregeld, hoor.

En laten we eerlijk zijn: als wijzelf in die gelegenheid waren, dan zouden we het toch net zo doen. Ja toch? Wat, u niet? Nee, nee...



Managers, ze komen en ze gaan; N.S. is soms net een duiventil. Maar ze kunnen in korte tijd een hoop stress en frustratie onder de medewerkers veroorzaken met alweer een reorganisatie, die natuurlijk altijd op bezuiniging uitdraait, al wordt dat nog zo mooi verhullend verpakt.

Ik weet wel, deze mensen doen het werk waarvoor ze zijn aangenomen, dus wat kun je ze eigenlijk kwalijk nemen, maar soms denk ik wel eens: kan het mooie spoorwegbedrijf van weleer, waar zoveel werkgelegenheid was, nu nog verder worden “afgeslankt?” Hoeveel kleine stations zijn er al gesloten? Ze staan leeg, of er zijn andere bedrijven in gevestigd: een accountantskantoor, een makelaar, een tandarts, een V.V.V.-kantoor, een uitzendbureau of een kinderdagverblijf. En zoiets wordt dan gepresenteerd als: meer service voor de klant, want er staat nu een kaartjesauto-maat, sorry, een “Service-unit” op het perron, en een zuil met een rode knop waarmee iemand alarm kan slaan. Als zo iemand in geval van nood die knop tenminste kan bereiken.

Soms echter is er na de sluiting van een station een soort buurt-super in het gebouw gevestigd, waar je bij de kassa toch ook nog treinkaartjes kunt kopen. Maar dan is er, in combinatie met een paar kaartjesmachines op het perron, ook wel sprake van een “Maximum-service-station” hè, pas op, hoor! (Aan het loket gekochte kaartjes worden trouwens binnenkort duurder dan uit de automaat. Hoezo service?)

Die kaartjesmachines zijn heel herkenbaar op het perron. Ze zijn geel-blauw, de huiskleur van N.S., en bovenaan het apparaat is het bekende N.S.-embleem aangebracht met daarnaast in grote letters: Tickets. Dus dat is duidelijk. Maar als wij in de trein zouden zeggen: “Goedemorgen, tickets alstublieft,” dan keken sommige reizigers ongetwijfeld nog lelijker dan ze nu soms al doen. Ondertussen is echter ook het koffiekarretje als service aan de