



TEKST FRANK WAALS FOTOGRAFIE ANP, PRIVÉFOTO'S

De Nederlandse Spoorwegen kampen niet alleen met veelvuldig treinuitval door personeelstekort. Ook is de werkdruk te hoog, is er sprake van onethische arbeidsomstandigheden en nemen de onveilige situaties hand over hand toe. Verschillende medewerkers doen hun verhaal over de ijzeren discipline die tegenwoordig heerst bij de NS. 'We worden tijdens ons werk keihard aangevallen, maar door de chef simpelweg niet geloofd.'

ONTSPOORD

Niet zelden is er een opstootje op het perron, zoals hier in Assen. Foto linksonder: machinist Bram de la Rie. Rechtsonder: ex-conducteur Marion Ruepert.

einde keertijden van niet langer dan 35 minuten. Dat zijn twee absolute uitersten. Van hogerhand is er te weinig begrip voor het feit dat het bijna geen doen is om in dat halfuurtje van trein naar personeelsverblijf en weer terug te gaan, zonder onderweg met oponthoud te maken te krijgen. Denk bijvoorbeeld aan reizigers die je aanschieten met een vraag waardoor je ook in dat korte moment van rust nog aan het werk bent. Ik heb vaak genoeg een sprintje moeten trekken om überhaupt een toiletbezoek te kunnen doen, om nog niet te spreken over ritten van vijf uur op een stoptrein zonder sanitair. Op dat soort momenten zat er niets anders op dan in een koffiebekertje te plassen. Sommige collega's deden hun behoefte op een krantje achter de trein. Boterhammetjes eten deed je onderweg en een kort moment om te relaxen was er vaak niet bij. De treinen moeten immers op tijd rijden en via handcomputers, dan wel railpockets die we bij ons dragen, is op de NS-burelen precies te zien hoe vaak we de trein doorlopen. Het begrip voor het personeel is zodoende ver te zoeken en het geroddel onderling onuitstaanbaar. Vroeger had je echt contact met je collega's en opereerde je als een hecht treinteam. Tegenwoordig krijg je al 'strafpunten' als ze je als conducteur uit de cabine van de machinist zien komen. Dat wordt dan direct doorgebriefd en tegen opgetreden, want voor mensen als ik is dat verboden terrein. In mijn begintijd werd daar totaal niet moeilijk over gedaan.'

'OP DAT SOORT MOMENTEN ZAT ER NIETS ANDERS OP DAN IN EEN KOFFIEBEKERTJE TE PLASSEN. SOMMIGE COLLEGA'S DEDEN HUN BEHOEFTE OP EEN KRANTJE ACHTER DE TREIN'

De mishandeling van een conductrice door een 15-jarige zwartrijder, begin juli in de trein naar Lelystad, is het meest recente dieptepunt in de reeks incidenten waardoor treinpersoneel al jarenlang in toenemende mate wordt geteisterd. Nieuwe Revu spreekt met verschillende (hoofd)conducteurs, conductrices en machinisten, waarbij vier vraagstukken ter tafel komen: werkdruk en ziekteverzuim, veiligheid op en rond het spoor, de staat van het materieel en het functioneren van Marjan Rintel, sinds 1 juli president-directeur van de KLM, maar de afgelopen twee jaar in diezelfde functie verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen de Nederlandse Spoorwegen.

Wat is de oorzaak van de massale treinuitval op dit moment? Minder materieel kan worden ingezet wegens personeelstekort, een boodschap die – als we *speak* – als pijnlijk bewijs daarvan openlijk klinkt op de ongeveer vierhonderd stations die ons land telt.

Voormalig conductrice Marion Ruepert begon op 4 oktober 2000 aan haar NS-avontuur op standplaats Zwolle en ging enige tijd geleden met vervroegd pensioen. De te hoge werkdruk speelde mee in haar besluit voortijdig de handdoek in de ring te gooien. 'De tijden zijn veranderd. Waar ik vroeger een stop van drie uur had op eindstation Roosendaal voordat het traject de omgekeerde weg terug maakte, kende ik op het



Asociale werkgever

Een tweede (hoofd)conductrice erkent het probleem van haar oud-collega wat betreft de korte keertijden, maar gaat op een andere manier met deze problematiek om. 'Ik ben van de oude stempel en neem er gewoon de tijd voor als ik een sanitaire stop moet maken. Ook als dat even kan duren. De trein moet dan toch echt even wachten. Mijn werkgever is asociaal, dan krijg je die instelling zelf op den duur ook.'

Een derde persoon laat weten blij te zijn met het, zoals hij het omschrijft, riante salaris van een hoofdconducteur en de doorgroeimogelijkheden die bij de NS geboden worden. 'Wil je studeren, dan krijg je daar bij dit bedrijf alle kansen toe. Ik kan niet anders zeggen dan dat dit top geregeld is. Waar ik minder over te spreken ben, zijn de spullen waarmee we moeten werken en de staat van het materieel. Dat is de ene keer werkelijk om door een ringetje te halen, maar op een ander moment haast onverantwoord om überhaupt het spoor mee over te gaan.'

Machinist Bram de la Rie, veertig jaar werkzaam voor de NS, vult aan: 'Het onderhoud van onze treinen heb ik altijd het grootste pijnpunt gevonden. Vaak genoeg is de gedachte dat "iets nog wel even mee kan", totdat het een keer echt goed fout gaat en je moet constateren dat zulks voorkomen had kunnen worden. Een en ander heeft te maken met de nu geldende protocollen, waarbij er te allen tijde een ter zake kundig personeelslid aanwezig moet zijn bij het verhelpen van een euvel. Zelfs bij het vervangen van een simpele zekering moet de storingsmonteur worden gebeld. Wat je in drie minuten zelf had kunnen oplossen, duurt daardoor soms wel drie uur. Ondertussen staat de trein stil. Op papier klopt



het allemaal en ziet het er fantastisch uit, maar in de praktijk heb je daar niet altijd iets aan. Laatst kwam een jonge manager mij vertellen hoe ik een trein aan de praat moet krijgen. Dat ik over vier decennia aan kennis beschik, werd gemakshalve vergeten.'

Ook op de ondergrond mankeert volgens verschillende NS'ers het nodige. Volgens Ruepert kent het Nederlandse spoor een aanzienlijk aantal plekken waar onveilige situaties kunnen ontstaan. 'Denk aan achterstallig onderhoud en verzakkingen, waardoor er kans bestaat dat je ontspoord. Machinisten voor op de bok constateren dat vaak als eerste en bij een melding is het afwachten of daar ook iets aan gedaan wordt. Vaak is dat niet het geval. Waar men nu >

D



Een conducteur checkt de kaartjes, rechtsonder een machinist in actie. Beide personen hebben met de inhoud van dit verhaal niets te maken.

vooral op inzet, en dat juich ik dan wel weer toe, is het afschrijven van te oud materieel. Zeker met het oog op treinen die tegenwoordig veel dichters op elkaar rijden is dat niet meer dan logisch. Kijk bijvoorbeeld naar het type Mat'64 trein waar tot 2016 veelvuldig mee gereden werd. De remweg enerzijds en het omschakelen naar optrekken anderzijds kostte zoveel tijd, dat kon gewoon niet langer. Je raakt daardoor in tijdgebrek op een drukbezet spoor dat alleen nog maar drukker gemaakt wordt. Waarom? Het is nu al bijna niet bij te benen. Veel liever zie ik dat er nog meer haast gemaakt wordt met de omslag naar nieuw materieel, maar deze taak lijkt ondergeschikt aan het motto: "let's keep them rolling". Dat is absoluut heilig bij de NS. Zelfs als de voorheen gebruikelijke treincontroles en wasbeurten van eens in de 24 uur daarvoor worden afgezwakt naar eens per week. En van de twee compressoren die standaard onder een trein zitten – één werkende en de andere om het over te nemen wanneer de eerste uitvalt – wordt er nu dikwijls één achtergehouden in de werkplaats, of verkocht. Minimaliseren tot de max, om maar geld te besparen. Het kan, maar is niet ideaal.'

Onveilige werksituaties

Gevaar zit in een klein hoekje, of... in agressieve reizigers. Ook daardoor kunnen onveilige werksituaties ontstaan, al heeft het er volgens sommigen vooral mee te maken hoe je omgaat met een grote mond van een passagier. Theo van der Meijde, vader van de bekende oud-voetballer Andy, werkte ruim twintig jaar op het spoor en kreeg meer dan eens te maken met verhitte discussies tijdens het controleren van kaartjes. 'Ik heb in al die jaren slechts een enkele keer de politie moeten bellen. Alle andere keren loste ik het zelf op. Ik voelde mij nooit angstig, omdat ik



weet dat ieder individu in de trein zijn of haar eigen achtergrond heeft en je je daar op instelt. Als conducteur is het onder meer je taak situaties goed in te schatten en te weten hoe je personen benadert.'

Hoogoplopende emoties ontstonden tijdens de coronacrisis veelal om de mondkapjesplicht. 'Ach, wat een ellende ik daarmee niet over me heen heb gekregen,' verklaart een collega-conductrice. 'Wij moesten werken met 100 procent plastic maskers uit China (de NS spreekt van onder meer chirurgische kapjes, vrijwillige keuzes voor gelaatsmaskers en aangeboden e-learning over de toepassing hiervan, red.) en het grootste gedeelte van de collega's was het stiekem met reizigers die weigerden eens. Maar ja, we moeten één gezamenlijke boodschap uitdragen. In het begin hield ik me daar ook netjes aan, maar op den duur liet ik dat opmerkelijke systeem los. Geen mondkapje op? Prima. Leg gewoon van Den Haag tot Groningen een mandarijn voor je neus en dan zit het wel snor, adviseerde ik reizigers. Wanneer je at, mocht je 'm namelijk wel afzetten. Nogal wiesdes. Veel eetgelegenheden op de stations worden door de NS beheerd, dus al die toko's dichtgooien zou hen nog meer schade hebben berokkend.'

Agressie onderweg is niet per se een covid-gerateerd item. Het is het vervoersbedrijf al langer een doorn in het oog. Volgens een hoofdconductrice zijn er in de aanpak daarvan nog flink wat stappen te maken. 'Door heel die corona waren alle collega's van Service en Veiligheid ineens verdwenen en nog steeds zijn ze lang niet altijd

zichtbaar. Deze mensen, die de oude spoorwegpolitie ooit vervingen, moeten nog steeds dikwijls worden opgepiept, waardoor direct ingrijpen niet altijd mogelijk is. Laatst werd ik door een treinspotter, die een filmpje aan het opnemen was, hard aan mijn arm getrokken omdat ik door zijn beeld liep. De blauwe plekken stonden erop. "Stel je niet zo aan, ik had je ook voor de trein kunnen duwen," riep hij me boos toe. Ik wist niet wat ik meemaakte. Het euvel zit 'm ook in het feit dat je in de avonduren altijd in je uppie loopt, waar je vroeger stevast uit een tweemansteam bestond. Je wilt niet weten hoeveel idioten er rondlopen die eigenlijk opgesloten zouden moeten zitten in plaats van NS-personeel onheus te bejegen of fysiek aan te vallen. Je staat er in dat soort situaties veel te vaak helemaal alleen voor. Toon vakmanschap wordt er dan gezegd. Maar wat is dat? Twee blauwe ogen, een gekneusde rib of een hersenschudding oplopen en dan vrolijk aan je volgende rit beginnen alsof er niets gebeurd is? Ik zeg niet dat iedereen bij de NS compleet aan z'n lot wordt overgelaten, maar om nou te spreken van intensieve nazorg? Nee.'

Rug aan gort

Opnieuw een conductrice, die zich vanwege het incident dat zij meemaakte wel met naam meldde, maar niet als zodanig gepubliceerd wil worden, vertelt over de avond waarop ze in het ziekenhuis belandde. 'Iets meer dan zeven jaar geleden liep ik op station Hoofddorp mijn laatste trein leeg, maar een dakloze man weigerde uit te stappen. Na drie keer vriendelijk te hebben gevraagd of hij de trein wilde verlaten, pakte ik zijn tas en zette deze op een bankje op het perron. Hij komt er dan vanzelf wel een keer uit, was mijn gedachte. Toen ik me omdraaide en terugliep, stond de man ineens in de deuropere-

'IK WERD DOOR EEN TREINSPOTTER AAN MIJN ARM GETROKKEN. DE BLAUWE PLEKKEN STONDEN EROP. "STEL JE NIET ZO AAN, IK HAD JE OOK VOOR DE TREIN KUNNEN DUWEN," RIEP HIJ'

ning van de trein en sloegen bij hem de stoppen door. Zijn schelden, op een inmiddels verlaten station, is het laatste dat ik nog weet. Daarna is het licht uitgegaan. Hoogstwaarschijnlijk heeft hij me tegen mijn hoofd geschopt, maar omdat de camera's op Hoofddorp om de zoveel seconden verspringen, is dat nooit vastgelegd. Hoeveel pech kun je hebben? Vanaf dat moment is het vaag voor me, net als de twee weken daarna. De gevolgen zijn vervelend. Omdat mijn oogspieren van het ene oog niet meer meebewegen met het andere vanwege het ontstane littekenweefsel, stap ik continu mis. Aanvankelijk gaf mijn werkgever me alle tijd om te herstellen, maar na een dik jaar eisten ze dat ik weer volledig aan de slag ging. Onder druk van bovenaf ben ik daarin meegegaan, met als gevolg dat na zeven jaar doorploeteren en continu re-integreren nu ook mijn rug aan gort ligt. Momenteel zit ik thuis in afwachting van volledige afkeuring.' Om treinpersoneel dat slachtoffer wordt van geweld te steunen, is de Vanrail-werkgroep in het leven geroepen. Ontstaan na de mishandeling van een conducteur, eind jaren negentig in Zaandam. 'Opvang voor collega's, door collega's. Een prachtig initiatief, maar we moeten wel steeds meer voor ons bestaansrecht vechten,' zegt een medewerkster. 'Er is bij de NS wel een potje voor, maar daar komt mettertijd steeds minder in te zitten. Ook het voorlichtingsprogramma "Luister 'NS", waarmee we scholen bezoeken om kinderen voor te lichten over de gevaren van onder meer het snel nog even voor een trein langs willen schieten, krijgt steeds minder te besteden. Jammer, want het is belangrijk om daarover in gesprek te blijven met elkaar. Niet alleen voor de veiligheid van onze kids, maar ook voor de mentale gesteldheid van machinisten. Het schrik-effect bij een aangereiden persoon is bij deze collega's immens. Een groot gedeelte van de collega's die momenteel niet in staat is om te werken, kampt met een burn-out. Overkomt je dat, dan is het raadzaam om snel hulp te zoeken, want voor je het weet, zegt de NS dat het wel weer genoeg geweest is met je vrije hersteltijd.'

Personeel dat ziek raakt, wordt binnen geringe tijd verzocht weer aan het werk te gaan, zo luidt een veelgehoorde klacht onder medewerkers. 'Zodra je je ziek meldt, krijg je meteen visi- ➤

te,' aldus De la Rie. 'In negen van de tien gevallen betreft het niet eens een bedrijfsarts, maar een bedrijfsverpleegkundige. Er zit heel veel druk achter om je gezicht snel weer op de werkvloer te tonen. Eigenlijk is het niet toegestaan om een ongezonde werknemer binnen dit bedrijf te kunnen zijn.'

Een oude rot in het NS-vak en een net beginnend lid zijn het hier mee eens. 'Afgelopen september en oktober kregen we te maken met twee agressiegevallen en leek het ons beter om huiswaarts te keren. We werden tijdens ons werk keihard aangevallen, maar door de chef simpelweg niet geloofd. Een uur na de ziekmelding hing hij al aan de lijn met de vraag hoelang onze afwezigheid zou duren. "Wat kan je allemaal nog wel?" vroeg hij, in plaats van: "Wat kan je niet?" Bij een, inmiddels overleden, collega maakte ze het nog bonter. Deze vrouw meldde zich met wat vage klachten bij de huisarts en later in het ziekenhuis. Daar bleek ze zes tumoren in haar hoofd te hebben, waar ze zes weken later aan overleed. En ondertussen kreeg ze toch de vraag wanneer ze een dienst kon komen draaien. Haar

leidinggevendend verdiepten zich totaal niet in haar situatie, anders hadden ze ongetwijfeld anders gereageerd. Hierover praten binnen het bedrijf is not done, omdat er een angstcultuur heerst. Het is eten of gegeten worden. De NS zegt er alles aan te doen om het huidige ziekteverzuim omlaag te krijgen, maar men snapt niet dat dit nooit gaat lukken als je mensen de tijd niet geeft om bij te komen van de vele zware diensten. Je creëert daardoor alleen nog maar meer zieken.'

Van der Meijde maakte een enkele keer mee dat het bedrijf hem probeerde af te kopen, omdat hij zich drie keer per jaar moest afmelden wegens een keelontsteking. 'Aan de ene kant begrijp ik de irritatie daarover, maar tegelijkertijd zat ik natuurlijk ook niet op die ontstekingen te wachten. Ze kwamen aanzetten met een veel te lage afkoopsom die ik weigerde. Los van dit laatste geval heb ik over de periode daarvoor eigenlijk weinig klachten over de NS. Ze gingen vrij netjes met me om. Met mijn COPD ben ik regelmatig ziek geweest, maar van enige druk om over mijn grenzen te gaan en eerder het werk weer op te pakken dan nodig, heb ik nooit iets gemerkt. Na een week of vijf bezocht ik altijd netjes de bedrijfsarts en ging ik weer aan de slag.'

Onmenselijk beleid

De vrouw die de afgelopen jaren leiding gaf over de NS luistert naar de naam Marjan Rintel. Tus-

'NS HOUDT ZICH AAN DE REGELS'

In een reactie op bovenstaande ervaringen van medewerkers, laat de NS weten dat het huidige tekort te wijten valt aan de krappe arbeidsmarkt, mensen die met pensioen gaan en een hoog verloop dat sinds corona niet meer daalt. Medewerkers die nog wel werkzaam zijn op en rond het spoor, worden volgens het bedrijf niet gecontroleerd via hun handcomputer. 'Dat mogen we niet en doen we niet,' aldus een woordvoerder namens de NS en de vertrokken Marjan Rintel.

Ook het sanitaire probleem van weleer is aangepakt. 'Ritten van vijf uur zonder stop zijn tegenwoordig uitzonderlijk en collega's op de trein kunnen te allen tijde de bijsturing bellen om op het volgende knooppunt naar het toilet te kunnen. Een (plas)pauze duurt altijd tenminste 32 minuten en kan, bij een langere looptijd naar het personeelsverblijf, worden ver-

lengd. Daarnaast zijn in alle sprinters toiletten ingebouwd.'

Betreffende het pijnpunt 'ziekteverzuim', dat bij vrijwel alle sprekers naar voren komt, zegt de NS zich aan de wettelijk geldende regelgeving te houden.

Over de staat van de treinen omschrijft de woordvoerder het totale materieel als 'een van de modernste treinvloten van West-Europa, waarbij veiligheid altijd voorop staat'.

Hij vervolgt: 'Neem het voorbeeld waarin wij recent treinen van het type DDZ gedurende langere periode uit de dienstregeling hebben gehouden vanwege nader onderzoek om alle risico's uit te sluiten. Wat betreft treinen met twee compressoren: deze worden gewoon zo onderhouden. Nieuwe treinen hebben überhaupt geen reserve-compressor meer. Bij defecten op het spoor wordt er door ProRail direct ingegrepen en op de trein zelf bieden we medewerkers

moderne middelen, zoals smartwatches, tablets met navigatie en A52-telefoons, om het werk goed te kunnen uitvoeren.' Ook spreekt men de 'eenmansdiensten' in de avonduren tegen. 'Zo zitten er op uitgaansavonden op donderdag, vrijdag en zaterdag na 22.00 uur altijd twee conducteurs op de trein, op langere treinen overdag ook en tijdens de coronaperiode zijn Veiligheid & Service-collega's juist ingezet om extra zichtbaar te zijn.'

De woordvoerder, tot slot: 'We willen een bedrijf zijn waar iedereen zich thuis voelt. Het raakt ons als we lezen dat dit bij de collega's in dit artikel niet lukt. Als bedrijf met 20.000 collega's steunen we elkaar, juist in moeilijke situaties. Tegelijk weten we dat er op dit moment veel van onze mensen gevraagd wordt in tijden waarin er een tekort aan medewerkers is, maar het beeld dat hier door enkele (oud) collega's geschetst wordt, herkennen we niet.'



'ONDER AANVOERING VAN MARJAN RINTEL IS DE MENSELIJKE MAAT ZO GOED ALS VERDWENEN IN DIT MOOIE SPOORBEDRIJF EN VOERT ANGST DE BOVENTOON'

sen juli 2016 en 1 juli van dit jaar werkte ze bij de Nederlandse Spoorwegen, de laatste twee jaar als president-directeur. Ze was daarmee de opvolger van voormalig D66-minister Roger van Boxtel en de eerste vrouw in deze functie. Onlangs stapte ze in diezelfde job over naar de KLM, het bedrijf waar ze voor haar NS-jaren ook al werkzaam was, onder meer als directeur marketingstrategie. Nu volgde ze daar de reeds vertrokken topman Pieter Elbers op.

In een speciale videoboodschap stelt ze zich als volgt voor: 'Ik ben graag onderweg. De beweging, de cadans. Ze zeggen weleens dat het niet gaat om het doel, maar om de weg ernaar toe. Soms verloopt de reis soepel, soms verloopt het anders dan verwacht. (...) Reizen geeft mij perspectief. Ik krijg er ontzettend veel energie van. Nieuwe dingen zien, nieuwe mensen ontmoeten en samen met collega's onze klant een geweldige ervaring geven. Er is wat mij betreft niets mooiers. En de uitdagingen onderweg? Die overwinnen we samen.'

In een oordeel over hun voormalig directeur zijn de vele bronnen die voor dit artikel werden gesproken eensgezind. Zij wensen KLM-medewerkers stuk voor stuk 'sterkte'. In een reeks mails van verenigde NS-medewerkers onder de noemer 'Collectief Spoor', in handen van onze redactie, valt te lezen: 'We luiden de noodklok over het kille, onmenselijke en snoeiharde



President-directeur Marjan Rintel is intussen overgestapt van NS naar KLM.

beleid door de directie van NS. Onder aanvoering van Marjan Rintel is de menselijke maat zo goed als verdwenen in dit mooie spoorbedrijf en voert angst de boventoon. Rintel heeft zich in de loop der jaren laten kennen als een wolf (met zeer scherpe tanden) in (charmante) schaapskieren. (...) Wij wensen het KLM-personeel veel wijsheid, geduld, gehoorzaamheid en onderdanigheid toe in de komende moeilijke periode.'

De la Rie spreekt van een 'wereldmanager' en een 'fantastische zakenvrouw' die haar werk naar behoren heeft gedaan. 'Voor de directie dan, hè? Het interesseert haar namelijk geen moer wat er met het personeel op de werkvloer gebeurt. Met Rintel aan het roer werd de NS er als bedrijf beter van, maar wel ten koste van de mensen daaronder. Ik snap dat je van een enorm bedrijf met ik weet niet hoeveel medewerkers niet met iedereen persoonlijk contact kunt onderhouden, maar de lieve, glimlachende directrice in de media staat wat mij betreft in schril contrast met de koele en kille dame achter de schermen.'

Een als laatste geciteerde medewerker: 'Rintel was onze "Iron Lady" die je lachend wegsaneerde. Altijd voorafgegaan door een ronde waarin je mocht meedenken over nieuwe plannen, maar waar over het algemeen vrij weinig mee werd gedaan. De klant staat op plek één, twee en drie, daarna volgt de rest. De NS is verworpen tot een fabriek met medewerkers als nummertjes. We hopen dat het familiale gevoel van weleer spoedig terugkeert. Alleen dan kan een nog grotere leegloop van medewerkers worden voorkomen.'

De geluiden vanaf de werkvloer staan haaks op de reactie van de Ondernemingsraad. Leden zijn zeer te spreken over haar 'open en betrokken houding' naar het personeel. Gerard van de Aast, voorzitter van de raad van commissarissen, betreurt het afscheid van Rintel. 'In het najaar van 2020 is zij midden in de pandemie aangetreden als president-directeur. Marjan heeft er mede voor gezorgd dat de NS tot dusver goed door de coronacrisis is gekomen en weer vooruit kan kijken naar de toekomst.' ✘