

## **NS veegt eigen straatje schoon, maar reiziger glijdt uit**

Treinreizigers stonden afgelopen winter vaak in de kou, letterlijk en figuurlijk. Volgend jaar beter! Maar hoe? Een aanbeveling is minder te denken in systemen die in theorie goed zijn maar in de praktijk hopeloos falen. En meer te rekenen op de kracht van professionals zoals de machinist of de conducteur. Maar vooral: zet het belang van de reiziger weer voorop!

Om marktwerking mogelijk te maken is de splitsing van NS Reizigers en ProRail doorgevoerd. Het spoor is nu eigendom van ProRail. ProRail heeft - uit kostenoverwegingen - weinig eigen spoorwerkers. Bij wisselstoringen worden onderhoudsmonteurs apart ingehuurd. Zij moeten met de auto komen. Dat gaat niet snel op besneeuwde wegen met lange files. Vroeger was het de machinist die veel wisselproblemen oploste. 'Een beproefde methode was de trein tot op de wissel te laten rijden. De machinist keek dan of de vastgevroren wissel de goede kant op stond. Was dit het geval dan kon de machinist er gewoon overheen rijden. Vaak was dat al voldoende om de wissel weer te laten werken. En stond de wissel verkeerd dan beschikte de machinist altijd nog over een kruk om hem goed te zetten' (Volkskrant d.d. 11/2/02). ProRail heeft geen personeel ter plekke en het aanwezige NS personeel mag niets doen. Hoe bedenk je zoveel inefficiëntie? Als marktwerking niet het tegendeel bevordert, is het zaak de flexibiliteit met andere middelen (en aanwezige professionals) terug te brengen.

Het kwam voor dat je als reiziger op het ene perron staat te wachten, en ineens op een ander perron je trein half leeg vertrekt omdat informatie te laat doorkomt. NS personeel zou de trein even kunnen ophouden, om reizigers de tijd te geven naar het andere perron te gaan. Dat is niet gewenst omdat te laat vertrekkende treinen (meer dan 3 minuten vertraging) op de punctualiteitsnorm drukken. Daarom moet een bewuste vertraging - als afwijking van de dienstregeling - worden aangevraagd. Zo'n procedure duurt te lang. Dus vertrekt de trein half leeg. Een half lege trein is slecht voor de reiziger, maar goed voor de bonus van de directie. Ook de motivatie van de machinist en conducteur leidt er onder afgaande op de cynische teksten die vaak uit de omroepinstallatie van de trein komen. Zo'n punctualiteitsnorm is een mooi voorbeeld van een perverse prestatienorm. Goed bedoeld, maar slecht bedacht. Dit merk je ook als er geen vorst is. Een 'aansluitende trein' wacht vaak niet op een verlate trein. Een prestatiecontract tussen NS-Reizigers en de minister van meer dan 100 pagina's is geen garantie voor klantgericht gedrag.

Nu de euforie van de marktwerking voorbij lijkt is het tijd op een reële manier te kijken naar het belang van de reiziger. Het bizarre is dat de NS denkt dat reizigers tevreden zijn. Op de website van de NS staat dat 77% van de reizigers een 7 of meer geeft als algemeen oordeel over het reizen per trein. Je vraagt je af wie geënquêteerd wordt en op welke tijdstippen. Wie helpt de NS uit de droom? Gaat de Tweede Kamer voor de reiziger opkomen? Dat lijkt hard nodig want NS 'veegt vooral het eigen straatje schoon' door de schuld elders te leggen. Waarom niet de professionals met hun vakmanschap over het spoor in ere herstellen en een organisatievorm zoeken die daarbij past. En de klant weer centraal stellen. Dat is niet de minister maar de reiziger. Als dat besef doordringt kunnen we gerust de volgende winter in!

Vriendelijke groet,

Frank