



Het haakje van de Trambestuurder

Dit verhaal heb ik opgetekend uit de mond van een collega, maar is een zo typerende situatie dat het op mijn site niet mag ontbreken.

Langzaam reed Lijn 10 na een drukke vrijdagavonddienst de remise in toen ik midden tussen de trams werd voorgesteld aan het hoofd van de afdeling Tractie. Ik was gevraagd om eens naar deze afdeling te kijken. Het personeelsverloop was erg groot en er was maar geen vinger achter te krijgen waar dat nu aan lag. De tram had een slechte naam in de stad, er waren veel klachten en er bestonden ideeën om de lijn op te heffen.

Het had stevig geregend dus de gele wagens glommen van het vocht. De koplichten van de binnenrijdende tram leverde in het donker van de avond een bijzonder schijnsel op. Er hing een wat droeve sfeer.

De tram passeerde met een harde bonk de laatste wissel en kwam aan het einde van de rails, vlak voor het stootblok, piepend tot stilstand. De wagenvoerder en de conducteur sloten snel af en met een kort knikje onze kant uit verdwenen ze al pratend in het donker. Ze spraken op verhitte toon hoorde ik, maar de inhoud van hun gesprek ontging mij. "Altijd maar kankeren zit blijkaar in hun aard!" beoordeelde het afdelingshoofd hun gedrag.

Na een uitgebreide rondgang door de remise, langs tientallen wagens, leek het mij schitterend om eens mee te mogen rijden met de wagenvoerder. Wat mij wel opviel was dat de trams er slecht onderhouden uitzagen. Ik liet mijn kans niet voorbijgaan en vertelde het afdelingshoofd mijn wens een dienst te mogen meedraaien op Lijn 10. Het gaf mij direct de mogelijkheid om eens op te snuiven wat er mogelijk aan de hand zou kunnen zijn.

De maandag daarop was ik ruim voor dienstaanvang present en maakte kennis met de wagenvoerder. Hij was het type van 'niet lullen maar poetsen' en zijn directheid was mij uit het hart gegrepen. "U bent nummer 4, meneer maar ik heb de hoop dat het beter zal gaan al heel lang geleden opgegeven, begrijpt u?". Hoewel ik hem graag mijn begrip had getoond moest ik hem teleurstellen en het antwoord nog even schuldig blijven.

"Er zijn hele stapels rapporten geschreven en de ene reorganisatie is nog niet koud of de volgende dient zich al weer aan. Maar wat we nodig hebben, dat krijgen we niet!" perste hij uit zijn lippen. Ik begon geïnteresseerd te raken. "Vertel eens?" daagde ik hem uit.

We stapten samen de tram in. Toen de wagenvoerder met mij de bestuurdersruimte inliep en ik geïnteresseerd rondkeek in deze jongensdroom, deed hij met een zucht zijn jas uit en quasi onverschillig rondkijkend vervolgde hij: "Ziet u hier een haakje?" Hij keek mij indringen aan: "nee, hé?". "Daar vraag ik al 3 jaar om. Maar er komt geen haakje en in elke bocht valt mijn jas op de vuile grond. Ik erger mij daar kapot aan!".

"Hoorde u die wissel bonken vorige week in de remise? Want ik heb u wel zien staan, hoor!" vervolgde hij. "Achterstallig onderhoud, meneer, levensgevaarlijk! Ik vlieg daar nog eens met de hele handel de rails uit!" sprak hij ernstig. "Er zijn wel tien van die plekken op het traject, maar ons afdelingshoofd heeft nooit tijd voor ons en vindt ons maar lastig!".

Hij vertelde van de ambities van de directie, over bezuinigingen op materieel en onderhoud, over verhoging van de Dienstverlening en de Klantgerichtheid, hij sprak over Heidagen en Praatsessies. Het leek allemaal niet meer aan hem besteedt.

Toen ik na een aantal gesprekken met zowel de medewerkers van deze tramlijn als een aantal passagiers mijn eerste balans opmaakte vielen mij nog een aantal andere zaken op. De wagens van Lijn 10 reden hard van en naar het eindpunt om daar het kaartspel van het beginpunt voort te kunnen zetten.

De trams reden de haltes voorbij wanneer er maar 1 of twee passagiers stonden en het kennelijk niet de moeite waard werd gevonden om te stoppen. "Er zit er een vlak achter!" werd er dan nog snel even naar buiten geroepen. De klant in verwarring achterlatend. Het kaartspel was blijkbaar van zwaarder gewicht. Merkbaar was een grote dosis gelatenheid onder het personeel, men was niet trots op het werk, de afdeling, etc. De wil om klantgericht en dienstverlenend te willen zijn leek verdwenen.

De aanpak was eigenlijk simpel. De wagenvoerder kreeg zijn Haakje en de wissel werd gerepareerd. Zo werden er een hele reeks van dat soort ergernissen en noodzakelijke zaken opgelost. Door deze snelle oplossingen begon er weer motivatie te ontstaan en er werd weer serieus geluisterd naar wat de medewerkers nodig hadden om hun taken goed te kunnen verrichten.

Medewerkers waren weer bereid mee te denken en zo werden de rijtijden aangepast waardoor er in de spitsuren voldoende materieel op de baan was. De wagenvoerders benaderden de afdeling Onderhoud dat de vering van een aantal trams moest worden nagekeken zodat het rijcomfort voor de oudere passagiers kon worden verbeterd. Door de motivatie van het personeel werd de sfeer in de trams zelf ook weer beter en riep de conducteur niet alleen de haltes af maar vertelde daar ook anekdotes bij en wees op bezienswaardigheden.

Het afdelingshoofd geniet inmiddels van zijn pensioen en een van de conducteurs is hem opgevolgd. De medewerkers zijn weer trots op 'hun' tram en de passagiers maken er weer graag gebruik van.

"U was de eerste van alle 'crisismanagers' die eens met mij mee wilde rijden!", sprak de wagenvoerder glimlachend toen wij afscheid namen. "Kom nog eens langs!"