

*De dagelijkse werkelijkheid  
van een conductrice*

# ‘THUIS TREK IK MIJN HARNAS UIT’

Sil (50) is een ervaren treinconducteur. Ze kan erg genieten van haar werk, maar heeft de maatschappij de afgelopen jaren ook zien verharden. Steeds vaker wordt ze geconfronteerd met verbaal en soms ook met fysiek geweld. “Alcohol, drugs, hooligans, illegalen - alle problematiek zie je terug in de trein.”

Tekst: **Miranda Birney**

Ik werk al sinds mijn twintigste bij de Nederlandse Spoorwegen, waarvan tweeëntwintig jaar als hoofdconducteur. Op zich vind ik mijn werk erg leuk. Ik ben de hele dag aan het reizen en vanuit de trein heb je een prachtig uitzicht. Het is nooit saai, want geen dag is hetzelfde. Ik draai vroege, late en nachtdiensten, dus ik ben bij nacht en ontij onderweg.

Helaas is de maatschappij in snel tempo aan het verharden en daar heb ik als treinconducteur direct mee te maken. Vroeger was er ook agressie in de trein, maar de laatste jaren radicaliseren mensen steeds meer. Vaak gaat het om agressieve reacties van reizigers die een ongeldig of geen vervoersbewijs hebben of zich ongeoorloofd gedragen. Ik merk ook dat mensen zich sneller gediscrimineerd voelen en de homohaar is schrikbarend toegenomen. Mijn homoseksuele collega's zijn daarom vaak de pineut. Laatst werd een collega van achteren geslagen, terwijl er helemaal niets aan de hand was.

Maar ook ik word vrijwel dagelijks tijdens mijn dienst uitgescholden vanwege allerlei zaken. Men is sneller geïrriteerd, bijvoorbeeld als de trein vertraagd is, waardoor men een aansluiting mist. Of de trein is te vol en iemand kan niet meer mee. Heel vervelend natuurlijk, maar er rijden veel meer treinen dan vroeger en de logistiek is daardoor veel complexer geworden. En we maken natuurlijk ook weleens mee dat iemand ergens voor een trein is gesprongen. Dan heb

## ‘TOEN IK DIE ROKENDE JONGENS TERECHT- WEES, SLOEGEN ZE ME VOL IN MIJN GEZICHT’

je altijd mensen die zich verheven voelen boven de rest en zich bij je komen melden om te klagen dat ze hun vliegtuig niet halen of een examen of begrafenis missen. Allemaal heel lastig, maar ik kan er niks mee. Ik moet op zo'n moment een ambulance regelen of een lijkwagen.

Tegenwoordig roep ik door de intercom: ‘Dit is er aan de hand. Ik kan u absoluut niet verder helpen, want ik ben nu te druk met maatregelen nemen.’ Daar ben ik in de loop der jaren wel in veranderd. Je bouwt namelijk echt een muur om je heen en raakt zelf ook enigszins geradicaliseerd. Daar bedoel ik mee dat er dagen zijn waarop ik niks meer pik en sneller optreed en om assistentie vraag. Als collega's in een bepaalde periode veel over zich heen krijgen, merk ik aan mezelf dat ik eerder de politie inschakel als iemand bijvoorbeeld zijn of haar identiteitspapieren niet op orde heeft, terwijl ik daar op andere momenten wat meer flexibel mee omga. Uiteraard zijn er regels, maar we hebben de vrijheid om zelf te kiezen hoe we ernaar handelen, dus hoe en wanneer we ze toepassen. Dat is erg prettig aan ons beroep. Je kunt er dus ook voor kiezen om alleen een waarschuwing te geven. Het ene moment laat ik dingen gaan, het andere moment denk ik: nee, dit kan echt niet.

Uitschelden ervaar ik ook als agressie. Dan zeg ik: ‘U bent nu te ver gegaan. Ik ga over tot aanhouding en draag u over aan de politie.’ Zo ben

je elke dag je grenzen aan het bewaken en aan het bijstellen. Het heeft alles met jezelf te maken, hoe je je die dag voelt. En het hangt samen met hoeveel je al te incasseren hebt gehad. Je bent en blijft tenslotte een mens.

### Kerstavond

Zelf was ik een jaar of vierentwintig toen ik tijdens mijn werk voor het eerst te maken kreeg met lichamelijk geweld. Er zaten een paar jongens te roken in een niet-rokerscoupé en daar werden ze op aangesproken door een medereizigster. Die kreeg een grote mond terug en werd bedreigd, dus haalde ze mij erbij. Toen ik de jongens terechtwees, sloegen ze me vol in mijn gezicht. Ik ben destijds heel goed opgevangen door de groepschef en ook door collega's. Naderhand kwam ik bij de bedrijfsarts terecht en daarna werkte ik een tijdje met ondersteuning van collega's. Het heeft ongeveer drie maanden geduurd voor ik weer helemaal hersteld was en zonder angst rondliep.

Maar tegenwoordig ben ik eigenlijk nooit meer bang. Ik ben erboven gaan staan en heb baat bij wat mijn vader altijd zei: 'De eerste klap is een daalder waard.' Ik laat me niet meer op mijn kop zitten. Ik ram gewoon terug. Ja, zo erg is het. Op kerstavond 2014 heb ik op het perron twee mannen van me af geslagen. Ze kwamen op me af en ik had al snel in de gaten dat ze het op mij hadden gemunt. Ze kwamen in mijn comfortzone en ik heb niet afgewacht, maar ze allebei een flinke stomp in hun gezicht gegeven. Ik heb ze echt van me af moeten slaan en ze zijn me daarna nog achternagelopen, maar uiteindelijk niet meegegaan met de trein. Ik had een noodoproep gedaan, maar niemand hoorde me op dat moment. Ik voelde me toen heel erg alleen.

Die gebeurtenis op kerstavond is het vervelendste wat ik tot nog toe heb meegemaakt. Kerstavond betekent voor

## 'IK LAAT ME NIET MEER OP MIJN KOP ZITTEN. IK RAM GEWOON TERUG. JA, ZO ERG IS HET'

mij de avond van vrede en dan gebeurt er zoets naars. Ik heb toen echt even gedacht: hier heb ik geen zin meer in, ik begin wel een haringkraam. Aan de andere kant voelde het voor mij niet als verlies, omdat ik ze niet over mijn grenzen heen had laten gaan. De drang om weer naar mijn trein te gaan en de mensen die naar huis toe willen te bedienen, bleef.

### Litteken

Als we te maken hebben met agressie, krijgen we soms steun van medereizigers, maar vaak zijn mensen angstig en haken ze af op het moment dat we hun privégegevens nodig hebben om bijvoorbeeld te kunnen getuigen. Maar laatst nam iemand het voor ons op. Mijn collega en ik wilden iemand uit de trein zetten, maar dat lukte niet. Toen greep een passagier in: hij heeft die lastige vent hardhandig de trein uitgezet. Dat gebeurt niet vaak. Toen die conductrice in Hoofddorp laatst in elkaar geslagen was, merkte ik wel dat reizigers ineens heel aardig tegen me deden. De media hebben veel invloed en ook de toeteractie had effect. Maar dat is allemaal slechts tijdelijk. Men is het helaas weer snel vergeten.

Soms word ik als vrouw door mensen uit andere culturen anders bekeken en bejegend. Laatst trof ik twee mannen uit Eritrea en een van hen wilde zijn voersbewijs niet aan mij laten zien, enkel vanwege het feit dat ik een vrouw ben. Dan moet ik machtsmiddelen gaan gebruiken. Verder ervaar ik weinig verschil tussen mijn vrouwelijke en mannelijke collega's. Wel zijn de meiden van het loket heel andere types dan de vrouwen op de trein. Ik heb een stoere uitstraling. In het verleden heb ik aan bodybuilding gedaan, ik rijd motor, dat soort dingen. Tijdens mijn werk voel ik me niet echt vrouwelijk, meer een bouwvakker. Maar mijn uniform is niet mijn persoonlijkheid. Zodra ik thuiskom, trek ik mijn harnas uit en het jasje waartegen alles is gezegd. Want reken maar dat je veel wordt geschoffeerd.

## Zelf slachtoffer van agressie op het werk?

Iedereen heeft recht op een veilige werkomgeving. Werkgevers zijn dan ook wettelijk verplicht om dat voor werknemers te regelen. Ben je in je werk slachtoffer (geweest) van agressie en geweld? Dat hoef je niet te tolereren. Je mag je werkgever daar ook op aanspreken, zodat er maatregelen kunnen worden getroffen. Maar dan moet je werkgever wel weten wat er is gebeurd. Meld agressie daarom altijd. Eventueel bij de vertrouwenspersoon. Wil je meer weten over wat je als slachtoffer van agressie en geweld op het werk kunt doen? Op de website van het expertisecentrum *Veilige Publieke Taak* vind je meer informatie. Kijk op [www.evpt.nl](http://www.evpt.nl).

Op een keer zei een dronken meneer: "Jij bent vast al tien keer gescheiden!" Ze proberen echt op je ziel te trappen. Of, als ze een leuk snuitje zien, dan zie je ze denken: die kunnen we wel hebben. Dan heb je dat weer... Toch zijn meisjes soms nog erger dan jongens, daar zit geen verschil meer in. Ik heb een klein litteken op mijn scheenbeen: daar ben ik in het verleden een keer geschopt door twee grieten van vijftien jaar. Dat plekje zit er al tweeëntwintig jaar en zal nooit meer verdwijnen.

### Hartverwarmend

Ik heb een zwaar beroep, dat niet als zodanig wordt erkend. We hebben een solofunctie, want we lopen altijd alleen. Toch ga ik zelf nooit met stress of angst naar mijn werk. Ik stap er elke dag blanco in en zie wel hoe die dag verloopt. Ik maak controllerdjes om te zien of alles in orde is, omdat ik bijvoorbeeld ergens een rumoerig groepje heb zien instappen. Dan kan het zomaar gebeuren dat je midden in een vechtpartij belandt. Ik ga

niets uit de weg, maar ik heb collega's van wie ik weet dat ze wel degelijk met stress kampen.

De zwaarte van ons beroep schept ook een band tussen collega's. We begrijpen elkaar als geen ander en weten wat de gevolgen kunnen zijn voor de slachtoffers van agressie en hun gezinnen. Ik kan mijn hart luchten bij mijn collega's en ook bij vrienden en via sociale media. Zodra de media melden dat er weer iets vervelends is voorgevallen op een trein, word ik meteen ge-sms't of getwitterd door vrienden en familie met de vraag of alles met mij in orde is.

Ik heb geleerd om met de dingen om te gaan en heb genoeg leuke hobby's waarbij ik lekker mijn hoofd kan legen. Als ik iets vervelends heb meegemaakt, praat ik er thuis even over. Dan maak ik een lolletje en dan is het weer klaar. Ik woon momenteel alleen met mijn twee jongens. Het zijn al twintigers en ze zeggen wel eens: 'Doe je wel voorzichtig, mam? Dat pik je toch niet! Wordt het niet eens tijd voor ander werk?' Maar ze weten ook dat

het een heel leuk beroep is, want gelukkig maak ik ook hartverwarmende momenten mee.

Zoals een keer met een bejaard echtpaar. Ze waren elkaar tijdens de reis kwijtgeraakt. Een van hen was te laat uit- of ingestapt en de trein was weggereden. Ze hadden wel allebei een mobieltje bij zich, waardoor ik ze uiteindelijk weer bij elkaar kon brengen. Wat waren ze blij. Dat is heel ontroerend om te zien en dat is ook de dienstverlenende kant van mijn functie. Vorig jaar heb ik een jong meisje in de trein in bescherming moeten nemen. Ze was op de vlucht voor een familielid, heel heftig. Ze had geen geld, geen identiteitsbewijs, niks, maar ze vroeg mij heel angstig of ik haar wilde helpen en dat heb ik gedaan. Het is gelukkig goed voor haar afgelopen en dan houd ik het ook niet droog.

Het blijft een bijzondere baan en het is een uitdaging om iedereen op een gezellige en veilige manier op de plaats van bestemming te brengen. Ik heb de verantwoordelijkheid voor duizenden reizigers, elke dag opnieuw. Als conducteur reis ik als het ware met de reizigers mee in de veranderende tijd. Zo hebben wij direct te maken met 'de thermometer van de maatschappij', zoals ik het noem. Alcohol, drugs, hooligans, illegalen - alle problematiek zie je terug in de trein.

Gelukkig heb ik inmiddels heel veel levenservaring en mensenkennis opgedaan. Behalve conducteur ben ik ook een soort politieagent, maar zeker ook een maatschappelijk werker en een psycholoog. Het omgaan met mensen blijft mensenwerk. Het is altijd de kunst om intuïtief goed te blijven schakelen tussen wederzijdse emoties en zo adequaat te kunnen reageren op onverwachte situaties. Ik vind het alleen heel jammer dat de mens zich zo heeft verhard. ■