

Voor hoofdconductor
Michael is duidelijk zijn
het belangrijkste.

Foto: Arjen van Veelen

“Wij gaan nog voor u stoppen in Blerick”

Taal in het werk [10]: de treinconductor

Er zijn beroepen waarin taal zo niet de hoofdrol, dan toch zeker een flinke bijrol speelt. Geregeld worden ze in *Onze Taal* geportretteerd. Deze keer: de treinconductor. Hij moet de reiziger onderweg informeren: eerlijk en zakelijk, maar ook persoonlijk en positief. En humor mag – maar niet altijd, en zeker niet te veel.

Arjen van Veelen

“**D**ames en heren, jongens en meisjes, hier ben ik dan, uw favoriet! Maar voor de genen zonder kaartjes niet!”

Leuk? Of tergend? Dat hangt ervan af. Bent u een doorgewinterde ochtendforens? Dan zult u wellicht gruwen van deze olijke treinconductor. Bent u een dagjesmens, op weg naar Zandvoort? Dan tovert het omroepbericht eerder een lach op uw gezicht. De treinconductor: soms een opgewekte gezagvoerder, soms een belerende schoolmeester. Soms is hij de net iets te vrolijke verkoper, soms zwijgt hij juist in alle talen.

Liefhebber of niet, wie vaak met de trein reist, kan het zijn opgevallen dat

de jofele treinconductor zeldzamer wordt. De NS lijkt de teugels van de professionalisering wat strakker aan te trekken. Conducteurs moeten sinds vorig jaar op omroepcursus, waar ze leren humor te doseren en vertraging ‘extra reistijd’ te noemen. En het publiek, de reizigers? Die hebben volgens conducteurs ook minder behoefte aan amusement door de speaker: ze reageren soms agressief op grapjes (als ze al luisteren, want steeds meer reizigers dragen een koptelefoon). “Gekke omroepberichten zijn er nog wel, maar ik hoor ze minder”, zegt treinhumorverzamelaar Freek Dijkstra (zie ook het kader op de volgende bladzijde).

■ CABARETIER

Bestaat de cabaretier onder de kaartjesknippers eigenlijk nog wel? Of volgen de conducteurs getrouw het protocol? Op een doordeweekse dag gingen we op zoek naar omroeptalent. Het startpunt is Amsterdam Centraal, spoor 2, net voorbij de Burger King. Daar is de kantine voor NS-personeel. Voor de ingang staat hoofdconductor Michael. Zijn dienst zit er net op.

“De eerste keer dat ik moest omroepen”, vertelt hij even later in het NS-honk, “stond het zweet op mijn rug. Ik weet niet waar dat vandaan kwam. Misschien doordat je voor je gevoel honderden mensen toespreekt? Die angst is nu verdwenen, doordat ik het heel veel heb gedaan.” Michael is nu tweeënhalve jaar conductor. Hij is Ajax-fan, en doet af en toe ook supporterstreinen van zijn club. Hij is een prof. Duidelijk zijn is het belangrijkste, vertelt hij. En de conductor moet van zich laten horen, ook al heeft hij bijvoorbeeld bij een ernstige vertraging nog geen nieuwe informatie.

Humor? Dat kan, maar met mate, en liefst een beetje origineel. “Vooral ’s ochtends vroeg zitten de reizigers er

niet op te wachten dat je de pias gaat uithangen. Je hebt ook conducteurs die alleen maar grappen maken. Je kent het wel: 'Dames en heren, denkt u aan uw bagage ... en neemt u ze dan ook mee.' Vreselijk, eigenlijk."

■ PIMPELPAARS PAK

De NS heeft geen strakke regels voor het gebruik van humor, legt projectmanager Ellen Vingerhoets uit. Na een carrière bij onder meer RTL-televisie ging ze bij de NS een cursus omroepen ontwerpen. Conducteurs zijn vaak wat autonome types, weet ze; het verbieden van grappen heeft niet zo veel zin. "Ik laat het gebruik van humor over aan het vakmanschap van de conducteur. Die moet inschatten wanneer het kan. In een nachtnettrein vol jongeren die zijn wezen stappen of in de strandtrein naar Zandvoort kan het beter dan in de ochtendspits." Sommige grappen worden volgens Vingerhoets vooral gemaakt uit eigenbelang. Zoals de overbekende grap over het meenemen van de bagage. "Die is bedacht omdat de conducteur geen zin heeft om zelf die achtergelaten bagage op te ruimen. Dat vind ik niet klantvriendelijk."

"De conducteur moet ook niet te joviaal doen. Zo van: 'Dames en heren, jongens en meisjes, een bijzondere goeie middag.' Dat vind ik niet professioneel; dat leidt af van de inhoud. Als Philip Freriks in een pimpelpaars pak met gele das het journaal presenteert, let je ook niet meer op wat hij zegt. Ik adviseer conducteurs om de humor te bewaren voor het een-op-een-contact met de klant, dan kun je veel beter inschatten of het wordt gewaardeerd."

Wat moet een conducteur absoluut niet zeggen? "Mijn tenen krommen als ik een conducteur hoor die meldt: 'ProRail heeft in al zijn wijsheid besloten om een goederentrein voor te laten gaan.' Je kunt best zeggen: 'We zitten achter een goederentrein.' Maar ga niet zitten vingerwijzen. Waar ik ook scherp op let, zijn conducteurs die op hun eindbestemming aankomen. Die roepen soms om op een manier van: 'Mijn dienst zit erop, ik ben weg.' Dan zeg ik: voor jou is dit de eindbestemming, maar de klant gaat misschien nog verder. Ik leer ze dat ze altijd de drie belangrijkste overstapmogelijkheden moeten geven, inclusief actuele vertrektijd en spoor. Die hebben ze staan in hun Railpocket, een soort zakcomputer."

■ VERJAARDAGSFEESTJE

Michael haalt af en toe wel een grap uit. Het zorgt ervoor dat je een beetje

één bent met de mensen, vindt hij. "Een keer, 's avonds laat, zat er een groep jongens in een trein een verjaardagsfeestje te vieren. Het leek wel of ze de coupé hadden afgehuurd, of geconfisqueerd. Toen riep ik om: 'Als er nog leuke meisjes in de trein zitten ... in coupé nummer zoveel zit een jongen die net dertig is geworden.' Toen gingen er ook echt een aantal meisjes heen. En als ik voorbij Eindhoven kom, moet ik altijd 'Eindhoven' zeggen. Dat horen ze toch niet, want ze praten daar zelf zo. Of toen Ajax daar twee jaar geleden met 5-1 had gewonnen, deed ik een keer net of ik hoestte en zei: 'Kuch - vijf - kuch - een.'"

"Ik heb ook een collega, die lijkt net een dooie, maar hij heeft ontzettend droge humor. Echt een stille komiek. Ik was een keer verkouden en had een hoestbui. Hij pakt de hoorn en zegt: 'Dames en heren, dan nu het laatste nieuws uit Pieterburen.' En vervolgens houdt hij de hoorn naar mij, terwijl ik sta te hoesten."

■ PIJN VERZACHTEN

Wat te doen bij slecht nieuws? De juiste woordkeus kan de pijn verzachten, weet Vingerhoets. In de nieuwe huisstijl van de NS heet een trein dus niet langer 'vertraagd', maar heeft hij 'extra reistijd', of komt hij 'later aan dan gepland'. "Al blijft de boodschap soms hetzelfde, die woorden en zinnen doen iets met de perceptie van de klant. De NS is vaak in het nieuws vanwege iets wat we níet hebben gedaan, iets wat we hebben ver-

Treinhumor

Een conducteur vraagt aan de machinist: "Meester, kunt u even omroepen?" De machinist pakt de hoorn en roept: "Om!" Of: twee conducteurs komen de coupé binnen: "Hier zijn de knippendales!" Liefhebbers van dit soort grappen kunnen terecht op de site omroepumor.nl. Daar verzamelt Freek Dijkstra al sinds 1995 omroepberichten en spooranekdotes (gebundeld in het boekje *Uw geld of uw kaartje. De leukste uitspraken in en over de trein*, vorig jaar verschenen bij Tirion, 125 pagina's, € 10,-).

zaakt. Mijn insteek is: leg nu eens de nadruk op wat we wél doen. Bijvoorbeeld: 'We komen later aan dan gepland, maar we kunnen die en die aansluiting nog wel halen.' Dat geldt ook voor de omroepberichten op het perron. Zeg: 'De trein naar Amsterdam vertrekt over vijf minuten van spoor 6', in plaats van 'komt binnen met een vertraging'. Dat is overigens op advies van klanten. Die zeiden dat ze wilden weten wanneer ze weg konden, in plaats van hoeveel vertraging de trein heeft."

"Vroeger zeiden we: 'Er rijden geen treinen tussen Dordrecht en Breda.' Punt. Nu is dat: 'U kunt omrijden via Utrecht', of: 'Er rijden bussen in plaats van treinen.' Juist bij calamiteiten is het ontzettend belangrijk dat de conducteur met een omreisadvies komt." ▶



Foto: Onze Taal

■ PERSOONLIJKER

Zijn de conducteurs verzakelijkt door dit soort cursussen? Juist niet, vindt Vingerhoets: de conducteur nieuwe stijl is persoonlijker. “Vroeger was het omroepbericht vaak een standaardriedeltje. Nu zeggen conducteurs bijvoorbeeld: ‘Goedemiddag, welkom in de intercity naar Venlo.’ Of: ‘Wij gaan nog voor u stoppen in Blerick.’”

Als het goed is, praat de conducteur ook niet meer in afstandelijke, lijdende zinnen als ‘De reizigers wordt verzocht ...’ Vingerhoets: “Op de cursus vraag ik: ‘Wie verzoekt mij dat dan?’ Hetzelfde geldt voor archaisch taalgebruik. Dan vraag ik de cursisten hoe vaak ze nu zeggen: ‘Ik ben vandaag naar de HEMA geweest alsmede naar de Albert Heijn.’ Je zegt toch ook niet: ‘Thans ga ik lunchen te Utrecht?’ Sommige conducteurs zijn al dertig jaar in dienst; die hebben het destijds zo geleerd. Net als jargon. Berichten als: ‘Er is een stremming op het baanvak’, en ‘We trappen ’m hier af – dat zegt de meeste reizigers weinig.’”

■ ENG

Op spoor 10 bij de rookpaal staat conductrice Samantha. Ze zit nog maar een half jaar in het vak. Samantha is blij dat de sprinter waar ze nu mee gaat een stemcomputer heeft, met automatische omroepberichten. Want omroepen vindt ze soms nog eng. “Sinds ik thuis kaartjes maak met de tekst die ik moet zeggen, gaat het beter. Maar ik krijg gelukkig ook veel complimentjes van reizigers dat mijn stem zo rustig en duidelijk is.” Op de opleiding leerde ze dat je je stem



— Een indrukwekkend debuut — afgezien van uw eigenaardigheid elke alinea in min of meer dezelfde bewoordingen nog eens te herhalen.

aan het eind van een bericht omhoog moet laten gaan; dan houd je de aandacht beter vast. En dat je nooit moet zeggen dat een vertraging ‘klein’ is (want twee minuten vertraging kan

voor iemand betekenen dat hij zijn aansluiting mist).

“Als je op een balkon vol met reizigers moet omroepen dat de trein niet rijdt, kan dat eng zijn”, beaamt Vingerhoets. “Dan moet je, hupsakee, met een goed verhaal komen.” Op de cursus geeft ze handvatten mee voor conducteurs met plankenkoorts. Zoals het OPA-principe: geef bij een vertraging de Oorzaak, een Prognose en een Advies. “Klanten willen weten wat er aan de hand is, hoelang het gaat duren, en wat de alternatieven zijn. Ik roep tijdens die training dan ook steeds: ‘OPA, OPA, OPA!’”

Een andere vuistregel: een perfect bericht bevat maximaal zeven elementen (zoals een begroeting, of het noemen van de overstapmogelijkheden). “Het is wetenschappelijk onderzocht dat een bericht dan nog behapbaar blijft. Conducteurs die het eng blijven vinden, adviseer ik om net als Samantha de berichten thuis voor te bereiden en pen en papier te gebruiken.”

■ **AANRIJDING MET EEN PERSOON**
Zelfs als je moet vertellen dat er een vertraging is, kun je als conducteur

‘Er zit een vos in de trein’: treinjargon

Jargon zorgt soms voor spraakverwarring op de trein. Hoofdconducteur Michael weet wel een voorbeeld. Een machinist zei tegen een conducteur die nog niet zo lang in dienst was: “Er zit een vos in de eerste klas.” VOS staat voor ‘vakondersteuner’ (de assistent van de ‘PM’, de procesmanager). De conducteur denkt echter dat het om een dier gaat. Hij reageert verbaasd: ‘Wat doet een vos daar dan?’ De machinist: ‘Nou gewoon, hij rijdt mee naar Amersfoort.’ De conducteur weer: ‘Moet ik ’m weggagen?’ Machinist: ‘Natuurlijk niet!’ Pas na een minuut komt er een einde aan de klucht.

Ander spoorwegjargon:

dekken	koppelen van treinstellen (‘Ik word gedekt’)
HC	hoofdconducteur
lastgeving	opdracht van de verkeersleiding aan de machinist, bijvoorbeeld om langzamer te rijden (‘Wegens een lastgeving ...’)
meester	machinist
passagieren	meereizen van NS-personeel
prik	(op een bovenleiding:) stroom
slag	retourtje (‘Dit is mijn laatste slagje vandaag’)
tegentrein	trein uit de tegenovergestelde richting
tuin	rangerstation (‘Ik ga naar de tuin’)

‘scoren’, weet Vingerhoets. Stel: je trein staat stil, en jij noch je machinist weet wat er aan de hand is. Wat moet je dan doen? Volgens Vingerhoets is dat bij uitstek het moment om de hoorn te pakken. “Laat horen dat je er bent. Zeg desnoods dat je ook niet weet hoelang de vertraging gaat duren, maar dat je terugkomt zodra je meer weet. ‘Ja, maar ik heb toch niks te vertellen?’, reageren conducteurs dan soms. Maar juist op zo’n moment kun je je rol als conducteur pakken. Straal zorg uit. Laat horen dat je actie onderneemt. Zeg dat je even gaat bellen met de treindienstleider. Ga niet zitten wachten. Niets is voor een reiziger zo erg als niets te horen krijgen.”

Een van de heftigste momenten voor een conducteur is als iemand voor de trein gesprongen is. Je bent zelf aangeslagen door wat je hebt gezien, en dan moet je de reizigers informeren. “Wees zo eerlijk mogelijk”, benadrukt Vingerhoets. “Teksten als ‘logistieke problemen’ vind ik dan echt onacceptabel. Het kan zomaar zijn dat klanten zelf iets lugubers hebben gezien; dan moet je niet aankomen met een verzonnen verhaal. Ik adviseer om te zeggen: ‘aanrijding met een persoon’. Nooit ‘zelfmoord’, want dat weet je op dat moment nog niet zeker.”

■ IPODS

Buiten op het stationsplein staat conducteur Marcel een bakje koffie te drinken. Hij is van het zeldzaam wordende type van de conducteur met de kwinkslag. “Soms als ik in Den Haag ben,” vertelt hij met pretoogjes, “dan roep ik om in het Haags, zo van ‘Hollans Spoâh’. En in Rotterdam doe ik het in het Rottûrdams. Maar als ik dan door de trein loop, spreek ik gewoon Amsterdams. Dan zegt iemand: ‘U bent helemaal geen Rotterdammer. Waarom roep je dan zo om?’ Zeg ik: ‘Dan verstaan jullie me beter!’” Soms loopt hij tegen de grenzen van de humor op. “Laatst, op een maandagochtend, ik sta op een vol balkon, de vakantie is net voorbij. Ik zeg: ‘Zo, lekker weer werken, hè?’ Dan zie je er een paar die niet lachen, hoor! Je ziet ze denken: doe niet zo vrolijk man!”

Voor wie niet zit te wachten op die jofele berichten zijn er natuurlijk nog oordopjes. Al loop je dan weer het risico dat je op een rangeerterrein belandt, weet conducteur Michael. “Laatst heb ik drie keer omgeroepen dat een trein niet verder reed, maar toen moest ik alsnog dertig mensen uit de trein halen. Die hadden hun iPods te hard staan.” ■