

Klaag maar raak over al die vertragingen!



Twee treinreizigers doen hun beklag in de gele microfoon van de babelbox op Rotterdam Centraal.

FOTO MARCO DE SWART

ROTTERDAM

MARCEL POTTERS

Zodra een trein maar een paar minuten vertraging heeft, regent het al klachten over spoorbeheerder ProRail. Die vond het de hoogste tijd om naar de reizigers toe te gaan met een speciale 'babelbox'. De aftrap was gisteren op Rotterdam Centraal. „Laat de mensen hun ergernissen maar spuien.”

Het idee is simpel: zet een houten praatpaal neer in een station, installeer een camera en hang er een microfoon aan. En laat reizigers vervolgens hun zegje doen. Een variant op Man bijt hond, zegt ProRail-woordvoerder Franc de Korte. „We krijgen dagelijks veel klachten, mededelingen, feedback. Maar altijd via telefoon, mail of sociale media. We vragen hier aan de mensen zelf wat ze kwijt willen.”

En het loopt storm, in de hal van Rotterdam Centraal. De één na de ander pakt de microfoon en lucht zijn hart. Zoals Jacqueline (48) uit Almere, samen met haar zoon Avery (14) op pad. Afgelopen weekend nog liepen ze vast, klinkt het, tijdens een tripje naar Vlissingen.

„We kwamen er 1,5 uur te laat aan,” vertelt Jacqueline. „Omdat er een bovenleiding kapot was. Althans, dat hoorden we achteraf, tijdens de reis zelf wisten we van niets. Er stond ineens op de borden dat Dordrecht het eindpunt was.

Stonden we daar op het perron en vroeger we ons af: wat nu?”

Het is een boodschap die eigenlijk aan het adres van NS gericht zou moeten zijn, en niet aan ProRail, meldt De Korte. „Maar we geven dit soort signalen wel door.”

Reiziger Pieter (79) uit Leusden heeft goed nieuws voor ProRail: „Ik erger me aan niks. Neuh, de treinen rijden niet altijd op tijd, maar dat maakt me niet uit, want ik ben toch met pensioen. Ik heb er geen last van. Kijk, als je nou examen moet doen of het vliegtuig moet halen, dán heb je een probleem. Dus ergeren, nee.”

Kritischer is René (59), uit Schiedam. „ProRail komt heel vaak negatief in het nieuws, en dat hebben ze aan zichzelf te wijten. Want hun performance is beroerd. Dus werk aan je imago, stel je kwetsbaar op. Dit initiatief is goed, al vraag ik me af of dit voor de bühne is of dat ze er werkelijk iets mee doen.”

Van de opnames worden filmpjes gemaakt die op Twitter, Facebook en in blogs worden gedeeld. De praatpaal zal de komende tijd ook op andere stations opduiken.