

Spoor Op studiereis naar Zwitserland

Hoe komt ProRail hier bovenop?

De tevredenheid over ProRail heeft zijn dieptepunt bereikt. 'Ze moeten nu met de billen bloot.'

'Sinds de splitsing van wiel en rail erger ik mij ontzettend aan de arrogante houding van ProRail als zij kritiek krijgt. Terwijl ProRail met haar infrastructurale blunders meer kapotmaakt dan het goedmaakt. Ze zouden ContraRail moeten heten', schrijft voormalig spoorman G.W. Dijk als reactie op een nieuwsbericht over de zoveelste storing op het spoor. Ook 'Pedero' gooit zijn frustraties over zijn veel te lange reis er uit. 'Die prutsers van ProRail moeten eens in Finland of Oostenrijk gaan kijken. Daar rijden die dingen ook gewoon.'

Treinreizend Nederland lag dagen plat en spoorbeheerder ProRail krijgt de volle laag. Van reizigers, van reizigersorganisatie Rover, van werkgevers en van de Kamer. Minister Eurlings van Verkeer wil nu tekst en uitleg van ProRail en de NS. De vraag is welke tekst en welke uitleg de geloofwaardigheid van ProRail – dat na de splitsing van beheer en exploitatie in 2003 verantwoordelijk is voor het spoor – nu nog kan redden.

Niet serieus

De meeste reizigers nemen de negatieve reisadviezen in ieder geval al niet meer serieus. En terecht, vindt reizigersorganisatie Rover. 'Laten we eerlijk zijn. ProRail doet het gewoon slecht. De laatste jaren hebben ze altijd geroepen: zo'n vaart zal het niet meer lopen met dat winterweer. Valt er dan wel een keer veel sneeuw, raden ze meteen iedereen af de trein te nemen. Dan hebben ze zich lekker ingedekt. Terwijl ze juist zo lang en goed mogelijk reizigers moeten vervoeren', zegt Chris Vonk van Rover.

Naar aanleiding van het 'beschaemde' negatieve reisadvies stuurde Rover gisteren een brief aan minister Eurlings waarin het onder meer opert om ProRail op studiereis naar Zwitserland te sturen.

Maar Rover was het al eerder zat. In mei riep voorman Rinus Spithorst op de gehele top van de organisatie naar huis te sturen. Toen was een stroomstoring rond Utrecht Centraal, waardoor tienduizenden reizigers strandden, de aanleiding. Ondanks alle kritiek bleef ProRail-topman Bert Klerk opvallend optimistisch. Bij de toelichting van de jaarcijfers in diezelfde maand zei hij dat het weer (zie kader) steeds minder invloed heeft

op het treinverkeer. Bovendien voorspelde hij dat het tevredenheidscijfer van klanten – ondanks een continue daling naar een magere 5 – in 2010 zal opklimmen naar een 7,5.

'Zo'n uitspraak is heel gevaarlijk als je 'm niet waar kunt maken. Dan doet hij meer kwaad dan goed', zegt imagodeskundige Albert Roele. In plaats daarvan zou ProRail juist openheid van zaken moeten geven. 'Ga met de billen bloot. Als het écht zo is dat het bedrijf door de privatisering te weinig geld heeft om adequaat te reageren op winterweer, zeg dat dan.'

Ook imago-expert Bart Maussen, die zijn werknemers gisteren zelf vroeg toch in de trein te stappen, raadt ProRail aan beter te communiceren. 'Waarop zijn de adviezen gebaseerd? Hoe meer je hier over kunt zeggen, hoe meer begrip je krijgt.' Toch twijfelt Roele of het imago van ProRail nog te redden is. 'Ze hebben het goed verpest, de geloofwaardigheid is verloren.' ●

Eveline Domevscek

AMSTERDAM

Was het maar lente

Niet alleen in de winter, met vorst, ijzel en sneeuw, komt ProRail in de problemen. De zomers mogen ook niet te heet worden. 'Het spoor is een natuurlijk materiaal dat uitzet bij grote hitte. Het is nauwelijks te voorkomen, behalve door de rails te koelen met water. En dat is onbegonnen werk', aldus een woordvoerder van ProRail nadat treinen waren uitgevallen door de hitte.

En de herfst is ook al geen favoriet jaargetijde van ProRail. Berucht zijn de treinproblemen als er weer wat herfstbladeren op de rails zijn gevallen. Het gevolg voor de wielen is alsof je een 'een pepermuntje over de straat schraapt', oftewel vierkante wielen.

ProRail hoopt dus elk jaar dat het maar weer snel lente mag worden. Tenminste, als het dan maar niet al te veel onweert. ●

