
'Het failliet van de softe aanpak'

Informalisering en controle bij de spoorwegen

Kees Bruin en Lodewijk Brunt

De verloedering van de dagelijkse omgangsvormen zou volgens sommige berichten vandaag de dag een dieptepunt hebben bereikt. Dat geldt in het algemeen, en meer in het bijzonder voor alle vormen van het openbaar vervoer. In de eerste twee etmalen van 1985 werden in Amsterdam drie buschauffeurs door passagiers gemolesteerd, wat tot een massale vervoersstaking in de hoofdstad aanleiding gaf. Het is slechts één voorbeeld uit een vrijwel eindeloze reeks. 'Onze ervaring is dat de mensen steeds agressiever worden', zei een van de stakende chauffeurs tegen een verslaggever van *Het Parool* (2 januari 1985). 'Het wordt te gevaarlijk. Ze weten dat ze gratis mee kunnen. En als je er wat van zegt, kun je nog een dreun voor je kop krijgen ook'. Behalve door agressie, zou het vervoer per trein, metro, bus en tram worden gekleurd door vandalisme in soorten en maten en door fraude in de vorm van 'zwartrijden' en 'grijsrijden'. 'De sfeer is thans: je bent wel gek als je betaalt', merkte CDA-kamerlid Hennekan op over dit 'proletarisch reizen' tijdens een kamercommissievergadering over de *Nota Controle Openbaar Vervoer* op 7 december 1983. Hij voegde eraan toe: 'Het is ook zo gemakkelijk; de gelegenheid maakt de dief. Het is bovendien aanstekelijk voor vele anderen, die dan ook maar gratis gaan reizen. Sommigen ervaren het zelfs als een sport'. In reactie op zulke alarmerende berichten wordt er allerwegen geroepen om de terugkeer van conducteurs en controleurs in bussen en trams en om de toename van wat 'sociale controle' wordt genoemd. En deze roep wordt hier en daar in daden omgezet. Eenzelfde reactie is op te merken als het gaat om de situatie op de openbare weg in grote steden. De, overigens kortstondige, opkomst van de zogenaamde 'burgerwacht' in de hoofdstad was er een symptoom van. Blijkbaar wordt in brede kring beseft dat de zelfbeheersing die veel mensen in het openbaar aan de dag leggen, onvoldoende is om een gewenste mate van recht en orde in stand te houden. Meer *Fremdzwang* zou noodzakelijk zijn, om het met een term van Norbert Elias te zeggen. Een opmerkelijk verschijnsel. Op hetzelfde moment dat de Nederlandse Spoorwegen overweegt om tussen Sneek en Stavoren conducteurloze treinen te laten rijden, wordt er in de Tweede Kamer en elders juist om tegengestelde maatregelen gevraagd. Het lijkt erop dat twee verschillende processen elkaar kruisen. Enerzijds een streven naar 'ontregeling', gebaseerd op de

verwachting dat reizigers van het openbaar vervoer geen toezicht en bemoeienis behoeven, en anderzijds een krachtig aandringen op 'regelgeving' dat van de tegenovergestelde veronderstelling lijkt uit te gaan. Hoe valt dit in sociologische termen te analyseren? We zullen daar in dit artikel een poging toe ondernemen. Veelhouvast hebben we niet, want we begeven ons op een terrein waar zich weinig beoefenaren van de sociale wetenschappen hebben begeven, een enkele uitzondering daargelaten (zie bij voorbeeld Schivelbusch, 1979). We gaan ervan uit dat er inderdaad sprake is van twee tegenstrijdige processen en we baseren ons daarbij op wat er de afgelopen tien tot twintig jaar over dit verschijnsel geschreven is door allerlei waarnemers en op een geselecteerd aantal interviews met direct betrokkenen¹. Ons eerste doel is, de gegevens die we hebben verzameld te ordenen. We menen dat het beste te kunnen doen met behulp van de begrippen 'informalisering' en 'formalisering', waarvan ons vooral de attenderende functie aanspreekt. Het zijn begrippen die een geschikt kader bieden om ons materiaal te interpreteren. In het begin van de jaren zestig kwam de informalisering op gang, die in de jaren daarna een hoogtepunt bereikte. Op het eind van de jaren zeventig en in het begin van de jaren tachtig zette de formalisering in, een proces van oegenschijnlijke consolidatie, dat door sommigen wel wordt aangeduid als 'reactie' en 'restauratie'. We zouden ons volgens deze gedachtengang nu in een overgangssituatie bevinden, waarin de informalisering nog niet geheel tot stilstand gekomen is en de formalisering nog momentum moet krijgen. We passen dit toe op de ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan in het openbaar vervoer in Nederland, in het bijzonder op het vervoer per trein door de Nederlandse Spoorwegen. We proberen te laten zien dat wat zich daar op middellange termijn afspeelde, opvallende gelijkenis vertoonde met processen in andere sectoren van de samenleving. Bij de Nederlandse Spoorwegen werd in de jaren zestig gezocht naar een nieuwe 'huisstijl', zoals dat werd genoemd. Deze moest tot uitdrukking worden gebracht in de typische NS-emblemen op de stations, de kleur van de treinen, en andere materiële objecten, maar ook in een andere benadering van het reizigerspubliek. Speciale groepen werden benaderd, zoals 'tieners' en 'bejaarden' en meer in het algemeen werd gestreefd naar een meer 'soepele' houding tegenover het publiek. Ook de werkomstandigheden binnen het bedrijf veranderden van karakter, bij voorbeeld door het formuleren van nieuwe 'taakinhouden' voor het personeel. Aan de basis van deze reorganisaties lag een bittere economische noodzaak: de strijd die de NS had te voeren tegen de snel groeiende populariteit van het particuliere vervoer sinds de jaren vijftig. Het reizen per trein moest aantrekkelijker worden.

Maar vrijwel op hetzelfde moment dat de nieuwe huisstijl was voltooid, drongen de schaduwzijden ervan door. Openheid jegens het grote publiek bleek tevens kwetsbaarheid te zijn voor gedragingen die niet waren voorzien. Agressie, vandalisme en fraude – aanvankelijk nog ervaren als één ongedifferentieerd

complex van ongewenst gedrag door buitenstaanders – begonnen vanaf het begin van de jaren zeventig zorgwekkende vormen aan te nemen. De ‘soepele’ aanpak leek averechts te hebben uitgepakt. Toen we onlangs dit onderwerp bespraken met een hoge functionaris van de NS, keek hij ons wat somber aan en zei hij: ‘Dit is het failliet van de softe aanpak’.

1. Informalisering: de familie Spoor

De begrippen informalisering en formalisering zijn afkomstig uit de hoek van de figuratiesociologie, een specialisme dat vooral gericht is op het bestuderen van beschaving en beschavingsprocessen. Met name Cas Wouters werkt al jaren met dit begrippenpaar, de betekenis die wij eraan hechten ontleen we voornamelijk aan hem (Wouters, 1985). Hij ziet informalisering als een speciale fase in een omvattender ontwikkeling van civilisatie. De jaren zestig en zeventig worden erdoor gekleurd. *Het komt erop neer dat in die periode meer nuances in gedragscodes te zien zijn. Gedragingen die voorheen sterk werden afgekeurd, zo niet verboden waren, mógen plotseling. Dat geldt voor gebieden als seksualiteit, taal, kleding, muziek, haardracht, dans en in het algemeen manieren van doen en gewoonten. De sterke contrasten die voorheen bestonden in het gedrag van leden van hogere en lagere klassen, van mannen en vrouwen, ouders en kinderen, nemen af en er ontstaat een grotere gevoeligheid voor allerlei variaties in de manieren waarop mensen zich uiten en manifesteren. Vóór de fase van informalisering was er volgens Wouters op deze en dit soort gebieden sprake van een toestand van ‘harmonieuze ongelijkheid’: sociale verschillen bestonden nu eenmaal en daar kon je maar het beste zo goed mogelijk mee zien te leven. In de jaren zestig en zeventig wordt deze toestand vervangen door een sterke nadruk op emancipatie en verzet. Bestaande verschillen zouden in die nieuwe geest geen legitimiteit meer hebben en dienen te worden opgeruimd. Van harmonie kwam de nadruk te liggen op confrontatie. Dit zou in sociaal opzicht hebben geleid tot een zekere ‘proletarisering’ van de bourgeoisie, terwijl de sfeer van het persoonlijke leven steeds meer gekenmerkt zou worden door het streven naar het onbelemmerd uiten van individuele gevoelens, ‘acting out’.*

Het zal blijken dat een groot deel van de ontwikkelingen die zich de laatste twintig jaar in het openbaar vervoer hebben voltrokken, en in het bijzonder bij de NS, in dit licht begrepen kunnen worden. Maar een waarschuwing is op haar plaats. We gebruiken het begrip informalisering, in mindere mate dat van formalisering, om deze ontwikkeling te beschrijven, om ze te ordenen. We raken daardoor enigszins in een tweeslachtige positie, want de ontwerper van deze begrippen heeft pretenties die aanzienlijk verder gaan. Wouters wil met behulp van dit ‘model’ niet alleen processen beschrijven, maar ze ook verklaren door ze in verband te brengen met de voortschrijdende beschaving. Onze exercitie is be-

scheidener. Uit principiële overwegingen, omdat we vinden dat het begrippenpaar te beperkt van reikwijdte is om als verklarend instrumentarium te kunnen fungeren. Uit praktische overwegingen vanwege de aard van onze gegevens. We hebben ons gericht op de manieren waarop tal van min of meer betrokkenen op de gebeurtenissen bij het openbaar vervoer in Nederland hebben gereageerd en hun reacties mondeling of schriftelijk hebben vastgelegd. Maar we hebben deze gebeurtenissen zélf slechts zijdelings en op afstand, niet als doelgerichte onderzoekers, meegemaakt. Onze analyse kan daardoor hoogstens hypothetisch zijn. We komen op deze punten in onze conclusie nog terug. Hier stellen we vast dat ons de sterke overeenkomst getroffen heeft tussen wat Wouters (op. cit.) in het algemeen aan informalisering schetst en wat er op 'micro-niveau' bij de Nederlandse Spoorwegen gebeurde. In de wijze waarop bij dit bedrijf een antwoord werd gezocht op de concurrentie door het particuliere vervoer, wist men zich blijkbaar niet aan de 'tijdgeest' te onttrekken, de overheersende uitgangspunten, de waarden en normen en het idioom van het informaliseringstijdperk.

Als direct na de tweede wereldoorlog de economie opleeft en daarmee de sociale en geografische mobiliteit toenemen, breidt het aantal categorieën gebruikers van het openbaar vervoer zich uit. Behalve met forensen en beroepsreizigers krijgen de Nederlandse Spoorwegen steeds meer te maken met 'plezierreizigers', mensen die van de trein gebruik maken om andere dan strikt zakelijke redenen. Bij de Nederlandse Spoorwegen ontstaat daardoor een zekere behoefte deze nieuwe reizigers 'op te voeden' en te instrueren hoe mensen zich in treinen hebben te gedragen. Omstreeks 1950 geeft de Persdienst van het bedrijf een pamfletje uit onder de titel: 'Reisgenooten, die u missen kunt'. Hierin staan zes cursiefjes afgedrukt, waarin allerlei situaties in treinen en bij het reizen staan beschreven. De artikelen hebben een onmiskenbaar moralistische strekking, hoewel ze op een nadrukkelijk 'grappige' toon geschreven zijn. Verschillende typen reizigers passeren de revue: de man die veel te veel ruimte voor zichzelf in beslag neemt door zijn vele bagage overal in de coupé neer te zetten; de roker die in de niet-rokerscoupé plaats neemt en daar zijn medepassagiers tot last is; de persoon die in de trein zit te eten en een breed spoor van schillen, doppen en ander afval achterlaat; de man die zijn benen op de zitplaats tegenover hem legt en op die manier twee plaatsen bezet houdt; de onervaren reiziger die met eindeloos zeuren voor het kaartjesloket een hele rij van ongeduldig wachtende passagiers ophoudt en de vakantiegangers die hun koffers verkeerd hebben ingepakt en gemerkt, zodat deze op het perron achterblijven terwijl de trein vertrekt. De paternalistische manier waarop de Nederlandse Spoorwegen deze reizigers toespreekt is typerend voor het tijdperk van de 'harmonieuze ongelijkheid': er bestaan nu eenmaal betrekkelijk strikte gedragstandaarden en het wordt van belang geacht dat mensen zich daaraan houden. Het reizen per trein wordt gezien als een speciale vaardigheid die niet iedereen zonder meer onder de knie heeft, maar die

moet worden aangeleerd. Voor reizen is een zekere beschaving nodig: reizen betekent vóór alles dat mensen rekening met elkaar houden en elkaar niet tot last zijn. Een oud ideaal trouwens, waarvan elementen al zijn te vinden in de typering die 'Een Amsterdammer' gaf van de reizigers die hij trof op het traject Amsterdam-Haarlem in het jaar 1844 (*Physiologie van Amsterdam ...*). Over de reizigers in de toen bestaande eerste en tweede klasse wil deze waarnemer zich niet uitlaten, '... omdat deze reizigers te fatsoenlijk zijn, om onder de reis te spreken, of zich te verwonderen over de snelheid of iets anders, dat reden tot verwondering geeft'. Maar in de *waggon*, de toenmalige derde klasse, zou onmiddellijk in het oog springen welke de échte reizigers zijn en welke niet: 'De eersten nemen rustig plaats, rooken hunne pijp of sigaar en bemoeijen zich weinig met hetgeen er om hen heen voorvalt. De anderen daarentegen zitten geen oogenblik stil, en veranderen, om toch vooral een goed uitzigt te hebben, zoo dikwijls en zoo lang van plaats, tot dat de wagen eindelijk zoo vol is, dat zij genoodzaakt zijn te blijven zitten'. De onervaren reizigers onderscheiden zich tijdens de reis door het voeren van luide gesprekken waarin de nadruk ligt op het 'wonder' van de treinen waar men diep van onder de indruk is maar tegelijkertijd weinig van begrijpt. Het reizen per trein schept verplichtingen, maar vormt tevens een privilege: het is lang niet voor iedereen weggelegd. Dat besef leeft zowel bij de Nederlandse Spoorwegen als bij het grote publiek. Nog in 1961 blijkt bij een zogenaamde 'publieksenquête' dat de Nederlandse Spoorwegen als volgt wordt gezien: '... een groot, mannelijk, krachtig, bloeiend en vertrouwenwekkend nutsbedrijf met een overwegend ambtelijk gezicht, waar zich een dynamisch en stipt bedrijfsgebeuren afspeelt. De consumptie op de reizigersvervoermarkt vindt plaats in een comfortabele, vriendelijke en veilige sfeer' (Fuchs, z.j., p. 40). Daarbij hoort een dienstbare, bijna onderdanige houding van het NS-personeel tegenover de passagiers. Artikel 7 van het kledingreglement uit 1951 luidt als volgt: 'Het is verboden met de handen in de zakken te staan of te lopen, omdat het aanzien van een ambtenaar van NS daardoor wordt geschaad'. Nergens wordt de sfeer van 'harmonieuze ongelijkheid' bij de Nederlandse Spoorwegen vermoedelijk beter getekend dan in de herinneringen van oud-controleur M.H. Breevoort: *Veertig jaar tussen de rails* (1958). Over de tijd tussen beide wereldoorlogen merkt hij op dat zich op de trein toestanden voordeden, '... die men zich nu moeilijk meer kan indenken'. Dat had voornamelijk betrekking op de grote afstand die bestond tussen het NS-personeel en de passagiers, met name die van de eerste klasse. 'Een conducteur was toen iemand, die je – wanneer je maatschappelijk maar voldoende in de melk te brokken had – gerust onrechtvaardig op zijn nummer kon zetten. (...) Als er een deftig heer met een dienstkaart – dus iemand, die annex was met de spoorwegen en haar hogere regionen – het op een dag vertikte om die kaart te tonen dan moest de conducteur zich daar maar bij neerleggen, want ruzie maken of de passagier zelfs maar manen en lastig vallen was er helemaal niet bij.

Er waren standen buiten maar zeer zeker ook binnen de treinen'. Breevoort onderscheidt de stand van 'heren' en die van 'mannen'. 'En als een heer last had van een man, al of niet in conducteursuniform, dan diende de laatste zich uit de voeten te maken voor de eerste het hogerop gooide'. Heren ontpopten zich menigmaal als 'potentaten', ook als ze in de trein een overtreding begingen. Als je daar als 'eenvoudig conducteur' werk van probeerde te maken, liep je het risico zélf een standje te krijgen.

Het spoorwegbedrijf vormde een strakke hiërarchie. We spraken erover met iemand die al tot de derde generatie 'spoo mensen' in zijn familie behoort; hij zei: 'Vroeger leek het nog het meest op een leger, wilde je kans maken om bij de spoorwegen te worden aangenomen dan moest je het liefst oud-sergeant of oud-korporaal zijn'. Breevoort wijst op hetzelfde: 'Als er iets derailleert (in figuurlijke zin dan altijd) is het tien tegen een dat er een fikse hoop rompslomp achter vandaan komt en ook zul je altijd zien dat er steeds een controleur – althans een hogere Piet dan je zelf bent – in de buurt is wanneer je al of niet door je schuld een fout maakt'.

In de jaren zestig treedt een kentering op, zoals we al opmerkten, vooral gestimuleerd door de toenemende concurrentie van het particuliere vervoer. In het *Jaarverslag 1965* van de Nederlandse Spoorwegen bij voorbeeld, wordt gewezen op de 'enorme toename' van het autoverkeer die al jaren wordt gesignaleerd en die de Nederlandse Spoorwegen dwingt tot allerlei maatregelen om een 'financieel evenwicht' te bewaren. In de periode 1955-1965 vloeide 16% van het personeel af, hetgeen 'ingrijpende reorganisaties' noodzakelijk maakte. Gestreefd werd naar mechanisering en automatisering, maar ook naar een andere houding tegenover het publiek: de toegang tot de treinen moest letterlijk en figuurlijk vergroot en vergemakkelijkt worden. Een van de middelen om dat te bevorderen was de vermindering van de controle bij de ingangen en uitgangen van de stations. Het onderscheid tussen de openbare weg en de perrons moest worden vervaagd, mensen zouden in staat moeten zijn om met een minimum aan hindernissen de treinen te bereiken. Ook begonnen de Nederlandse Spoorwegen in de jaren zestig met gerichte acties om specifieke categorieën van het publiek te bereiken. In het *Jaarverslag 1969* wordt gerept over de verheugende toename in de verkoop van zogenaamde 'tienertoerkaarten' en '65plus-kaarten'. Het oude imago van mannelijkheid en vertrouwenwekkendheid, waarmee een zeker paternalisme tegenover het publiek gepaard was gegaan, voldeed in de jaren zestig niet langer. De licht neerbuigende toon, die typerend was voor het bovengenoemde pamflet *Reisgenooten, die u missen kunt*, maakt plaats voor een andere houding. Er kan geen enkele reisgenoot meer worden gemist, lijkt het wel; het potentiële reizigerspubliek is groot en gedifferentieerd en dient in z'n geheel en in zijn onderdelen naar de mond te worden gepraat. Een van de middelen daartoe is de 'huisstijl', die in de tweede helft van de jaren zestig en in de loop van de jaren

zeventig overal bij de Nederlandse Spoorwegen wordt ingevoerd. Deze stijl wordt in het *Jaarverslag 1969* als volgt omschreven: 'Het complex van maatregelen dat via een eenduidiger presentatie beoogt de ontmoeting tussen klant en bedrijf te vergemakkelijken'. Allerlei aspecten vallen hieronder, van de inrichting van stations tot en met de kleur van de treinen, maar wij zijn vooral in de sociale kanten geïnteresseerd.

Wat in NS-publikaties uit de periode van de jaren zestig en zeventig opvalt, is een steeds genuanceerder benadering van de reizigers. In het *Jaarverslag 1965* wordt gesproken van een 'veelvormige publieke opinie', waaraan de Nederlandse Spoorwegen tegemoet heeft te komen. Op grond van sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt de grote massa gebruikers van het openbaar vervoer steeds verder opgesplitst, de tendens is om steeds meer reizigers afzonderlijk aan te spreken. Dit vindt zijn uitdrukking in een grote reeks van speciale tarieven en kaartjes, een situatie die de *Consumentengids* (oktober 1984) onlangs deed verzuchten dat door de bomen het bos niet meer valt te onderscheiden. De zakelijke distantie die kenmerkend was voor de verhouding tussen de Nederlandse Spoorwegen en de reizigers in de jaren vijftig, heeft plaats gemaakt voor een zekere gemeenzaamheid. Bij de presentatie van de huisstijl wordt dan ook gesproken over 'de ontmoeting' met de klant. In de jaren zeventig vond deze tendens een culminatie in de reclamecampagne waarin 'de familie Spoor' centraal stond. Daarbij werd de suggestie gewekt dat de Nederlandse Spoorwegen en alle reizigers eigenlijk één grote familie vormen. Op verschillende affiches werd zo'n familie afgebeeld, op reis in een treincoupé. Kinderen die bezig zijn met het afschieten van pijltjes op de hoofden van medepassagiers, die daar minzaam om glimlachen; tieners die op een bankje zitten te vrijen; een bejaard echtpaar dat zowaar een stickie lijkt op te steken; een moeder die beladen is met etenswaren en een conducteur die zich vrolijk de pet van zijn hoofd laat slaan. Een gezellige boel, kortom, waar alles is gepermitteerd en waar ruimte is voor ieders individuele behoefte aan *acting out*. De Amsterdammer die in 1844 de 'fysiologie' van de treinreiziger beschreef zou z'n ogen hebben uitgekeken bij zo'n extravagante demonstratie van onbeschaafd gedrag.

We hebben gemeend om de houding tegenover het publiek, die uit deze en dergelijke maatregelen blijkt, te moeten typeren als 'beschavingsoptimisme'. Het lijkt erop alsof er de volgende redenering aan ten grondslag ligt: er bestaat geen 'ideale reiziger' die beter is dan anderen omdat hij zich beschaafder, ingetogener of met meer zelfbeheersing weet te gedragen. Iedereen is op zijn of haar manier 'beschaafd' en daar moet rekening en ruimte voor zijn. Het resultaat zal zijn dat er een soort eenheid in verscheidenheid ontstaat waarbij iedereen zich gelukkig voelt en niemand te kort wordt gedaan. Alle reizigers te zamen zijn verbonden tot één grote, gelukkige, harmonieuze gemeenschap. Dat komt omdat ieder afzonderlijk wordt aangesproken als 'volwassene' op zijn of haar verantwoordelijkheid

en ook in staat is om aan deze hoge beschavingsstandaard te voldoen. Uit de herinneringen van M.H. Breevoort kan worden afgeleid dat in de beginjaren van zijn loopbaan bij de Nederlandse Spoorwegen vooral de passagiers van de eerste klasse – de ‘heren’ – als mondige mensen werden beschouwd.

In de jaren zestig en zeventig voltrekt zich een emancipatieproces en wordt iedere passagier als mondig beschouwd, zelfs de passagiers die in de jaren vijftig nog werden bestempeld als ‘reisgenooten, die u missen kunt’.

Over de psychologische kant van het informaliseringsproces zegt Cas Wouters dat de ontdekking en analyse van angsten, drijfveren en impulsen enerzijds tot groter inzicht kan leiden in de wijze waarop het eigen bestaan verloopt, maar dat anderzijds deze ontdekking ook tot zoveel angsten kan leiden, dat mensen niet meer in staat zijn zich volgens de heersende gedragsstandaarden te gedragen. Een beetje zoals mensen die onder acrofobie lijden, geneigd zijn om van een grote hoogte te springen, alleen maar om van hun angsten verlost te worden. Informalisering kan dus werken als een tweesnijdend zwaard. Om ons verder bij de Nederlandse Spoorwegen te houden: de ontdekking dat zowel ‘heren’ als ‘mannen’ in feite mensen zijn hoeft niet alleen maar tot positieve gevoelens aanleiding te geven. Het is ook een ontvullend inzicht als het gepaard gaat met het besef dat mensen hun schaduwkanten hebben. Breevoort legt er in zijn herinneringen de nadruk op dat we ‘tegenwoordig’ allen ‘wel zo democratisch zijn geworden’. Dit houdt in dat er ‘meer respect’ bestaat voor ‘eerlijk werk’, zoals dat van een conducteur, werk dat volgens hem bestaat uit dienstverlening, tact en vriendelijkheid. Maar door deze democratisering is er tevens een addertje in het gras zichtbaar geworden. De passagier van vroeger – met grote mond, maar betrouwbaar – is van het toneel verdwenen en in zijn plaats is een publiek gekomen ‘dat dikwijls kwaadaardiger is dan men zou menen’. Hij heeft daarbij met name de mensen op het oog ‘die pogen de spoor voor de mal te houden ten bate van de eigen portemonnaie en ten nadele van de kas van de NS’. De ‘ontmoeting’ tussen bedrijf en klant houdt een zekere gelijkwaardigheid in en dat betekent dat de dienstverlener – in casu de conducteur – zich aanmerkelijk méér kan veroorloven dan voorheen, al was het alleen maar in gedachten. Breevoort zegt: ‘Als u zo’n trein, een der vele duizenden en duizenden per jaar, van een station ziet weggrijden, zult u er niet altijd bij stilstaan wat voor rare kostgangers daar nu wel in kunnen zitten. Ik verzeker u, dat er exemplaren bij zijn, waarmee je moeite hebt. En af en toe zou je de lust bekruipen om van dat soort een paar uit de trein te strooien, want veel lijkt er niet aan verloren’. Ook gewone ‘mannen’ hebben blijkbaar gevoelens en onder het regime van de informalisering mogen ze daar rustig voor uitkomen, het lezerspubliek van de heer Breevoort zal minzaam lachen bij zijn kwalificaties van de treinreizigers en zichzelf erin herkennen.

De veranderingen in de benadering van de reizigers lopen parallel met de veranderingen in de benadering van het NS-personeel. Ook hier is sprake van een

steeds toenemende 'mondigheid' in de loop van de jaren zestig. Als in het *Jaarverslag 1965* ter sprake komt dat het noodzakelijk zal zijn om verder te mechaniseren en te automatiseren, wordt de 'menselijke' kant niet vergeten. 'Het spoorwegbedrijf, met zijn zware eisen terzake van een coöperatieve taakvervulling en met zijn vaak moeilijke positie die het als landelijk dienstverlenend bedrijf inneemt ten aanzien van de veelvormige publieke opinie, is in hoge mate aangewezen op een positieve instelling van de mens ten opzichte van zijn werk. De verschillende onderdelen van het personeelsbeleid zijn op die wenselijkheid gericht'. In het *Jaarverslag 1969* wordt opgemerkt dat het een 'noodzakelijk element van moderne bedrijfsvoering' is om het personeel bij de gang van zaken in het bedrijf te betrekken. In het *Jaarverslag 1971* vindt een veelzeggende wijziging plaats in de naamgeving van één van de vaste rubrieken: wat tot dan toe altijd 'personeel' had geheten, wordt nu omgedoopt tot 'de mens in het bedrijf'. In maart 1966 brengt de chef van de afdeling Exploitatie van de Nederlandse Spoorwegen (inmiddels directeur van het bedrijf) een brochure uit, waarin de grondslag wordt gelegd voor een 'moderne werkstijl'. De titel spreekt duidelijke taal: *Het zelfde anders*. De verantwoordelijkheid over wat er in een trein gedaan moet worden wordt ondubbelzinnig bij de hoofdconductor gelegd, deze '... behoort zelf te kunnen beoordelen wat dat is, gewapend met zijn gezond verstand en met een aantal richtlijnen'. De verantwoordelijkheden komen daardoor anders te liggen. Oppervlakkig gezien lijkt dat weinig in te houden, aldus de auteur, 'maar vergist u zich niet. Juist onder de oppervlakte moet de verandering plaats vinden'. Want wat is er aan de hand? 'De vraag waarom hij iets *niet* gedaan heeft moet zich gaan wijzigen in de vraag naar wat hij wel gedaan heeft, en de vraag of hij gedaan heeft wat – *gegeven de situatie* – van een hoofdconductor verwacht mocht worden. Het zal doorgaans de hoofdconductor zelf zijn die voortaan zijn eigen optreden aan de hand van deze vraag beoordeelt'.

De taken van het treinpersoneel worden door de schrijver onder drie hoofdstukjes samengevat: dienstverlening (zoals het geven van inlichtingen, de zorg voor verlichting en verwarming); controle (het controleren van plaatsbewijzen, handhaving van de orde) en treinbegeleiding (het geven van het vertrekbevel, het sluiten van de deuren, de zorg voor de goederen). Opgemerkt wordt dat als er niets bijzonders aan de hand is deze taken zonder moeite kunnen worden uitgevoerd. Er kunnen ook situaties voorkomen waarin een volledige uitvoering niet mogelijk is. Aan de hand van allerlei voorbeelden laat de schrijver zulke situaties zien, zoals: 'In een drukke trein kunnen onmogelijk alle moeders met kleine kinderen bij het uitstappen geassisteerd worden. Daar kan iets aan de medereiziger worden overgelaten'. De conclusie luidt dat het treinpersoneel bij de uitoefening van zijn taak 'een ruime mate van vrijheid' moet hebben. 'Die vrijheid krijgt het om zijn taak beter te kunnen doen. Dat schept verplichtingen, namelijk tot gebruik van gezond verstand en tot besef van verantwoordelijkheid'. Dezelfde

geest spreekt uit de verhandeling over de omgang van conducteurs met hun 'bazen'. Van de strakke hiërarchie die Breevoort schetst in zijn herinneringen, is in *Het zelfde anders* weinig meer terug te vinden. Cas Wouters zegt dat in tijden van democratisering en egalisering mensen zichzelf en anderen dwingen tot grotere consideratie met andermans belangen in uiteenlopende situaties. Die les ligt eveneens ten grondslag aan de paragraaf over de conducteur en zijn bazen. 'Wat is het nut van een baas? Op die vraag zal men na enige aarzeling meestal te horen krijgen: "Het geven van opdrachten en het daarna uitoefenen van toezicht op de juiste uitvoering van die opdrachten". Menige "baas" zal echter wat moeite hebben met dit antwoord en tegenwerpen dat het zo eenvoudig toch niet gesteld kan worden. Om te beginnen weet hij, dat het haast onmogelijk is voor alles opdrachten te geven. De werker zal vaak op eigen initiatief in actie moeten komen. Bovendien is het uitgesloten alles te controleren. Je wilt er als baas toch ook van uit kunnen gaan dat men zijn werk niet alleen goed doet omdat er gecontroleerd wordt. Volwassen mensen onder elkaar weten toch wel waar zij voor staan. De baas die er zo over denkt weet heel goed dat het met onwillige hazen slecht treintje spelen is. Hij is pas gerust als hij personeel heeft dat zijn taak kent en die uitvoert, ook zonder voortdurend toezicht'. De volwassen omgang tussen treinpersoneel en passagiers wordt doorgetrokken tot het treinpersoneel onderling. De hiërarchische verhoudingen vervagen, de conducteurs worden volwaardige leden van de familie Spoor.

Het is voor buitenstaanders moeilijk te beoordelen in hoeverre zulke richtlijnen daadwerkelijk hebben doorgewerkt op de manier waarop mensen zich in alledaagse situaties gedragen. We hebben er met enkele spoorwegmensen over gesproken en hoewel die uitgesproken waren in hun oordeel dat de sfeer in het bedrijf sinds de jaren zestig en zeventig aanmerkelijk veranderd is, kan hun mening nauwelijks als 'bewijs' gelden. Toch vermelden we dat het onze indruk is dat door brochures als de zojuist genoemde de verhoudingen niet bepaald duidelijker geworden zijn: het dringende beroep op de 'eigen verantwoordelijkheid' en het 'gezond verstand' heeft misschien zelfs eerder versluisend gewerkt dan verhelderend. Gaat het hier immers niet om grootheden die zo'n beetje alles kunnen betekenen en daardoor ook vrijwel niets? Het gaat hier bovendien om bruikbare alibi's, waarachter mensen zich gemakkelijk kunnen verschuilen bij de rechtvaardiging van veel van wat ze doen.

2. De omslag: de schaduwkanten van de mondigheid

Wat Breevoort in een vroeg stadium opmerkte – de kwaadaardige kanten van het publiek – dringt bij de Nederlandse Spoorwegen als geheel in feite pas door op het hoogtepunt van de informalisering. In het *Jaarverslag 1971* wordt voor het eerst melding gemaakt van een verschijnsel, dat sindsdien niet meer uit de kolommen

van de jaarverslagen zal verdwijnen. 'Zorgwekkend is het toenemend agressie-verschijnsel op de stations en in de treinen', zo wordt opgemerkt. 'Vergeleken met 1970 is het aantal agressiegevallen, gepleegd tegenover reizigers en personeel, verdubbeld. Meermalen is in het reizigersmaterieel en op stations ernstige schade aangericht'. In de daaropvolgende jaarverslagen is er afwisselend van toename en daling sprake. Opvallend in de berichtgeving is dat het kwaad aanvankelijk niet wordt gedifferentieerd, zoals vandaag de dag het geval is: agressie, fraude en vandalisme worden op één hoop gegooid. Bovendien lijkt het erop dat de Nederlandse Spoorwegen geneigd is dit kwaad te beschouwen als een duistere kracht die van buiten komt en niet is toe te schrijven aan de leden van familie Spoor, de reizigers en het personeel. Ironisch is dat dezelfde ontwikkeling die in de jaren zestig reden gaf tot blijdschap omdat daarmee de toegankelijkheid van de spoor-treinen voor het grote publiek werd gesymboliseerd, nu tot ernstige bezorgdheid aanleiding geeft. In het *Jaarverslag 1974* staat bij voorbeeld te lezen dat de toename van agressiviteit mede in de hand wordt gewerkt '... doordat de toegangshallen van de grote stations steeds meer worden beschouwd als verlengstuk van de openbare weg. Dit is een ongewenste ontwikkeling waaraan zo spoedig mogelijk een einde zal moeten komen'.

In de eerste helft van de jaren zeventig bestaat de verwachting dat het 'agressie-verschijnsel' met speciale maatregelen in te dammen en mogelijk te elimineren is. Met name is veel hoop gevestigd op een technisch goed uitgeruste spoorwegpolitie. Maar naarmate de tijd vordert lijkt het inzicht sterker door te breken dat het hier gaat om een endemisch verschijnsel, dat niet meer is uit te bannen. In de stroom van rapporten en verslagen die sinds de laatste helft van de jaren zeventig aan dit verschijnsel zijn gewijd – vaak, maar niet altijd in opdracht of onder auspiciën van de Nederlandse Spoorwegen uitgebracht – klinkt meestal iets van berusting door, alsof het zou gaan om een natuurverschijnsel. Voor zover er aanbevelingen worden gedaan om het verschijnsel te lijf te gaan, hebben deze menigmaal een ontnuchterend simplistisch karakter. Zo lezen we in *Openbaar Vervoer* (13 1980: p. 60) de volgende passage: 'Een werkgroep die zich speciaal bezig hield met het vandalisme onder voetbalsupporters, beveelt nauwlettend toezicht – in burger – op de gedragingen van deze groep aan. Daarnaast dient voor iedere supporter een zitplaats aanwezig te zijn. Staan geeft irritatie en leidt bij deze toch al opgewonden mensen gauw tot agressie. Misbruik van de noodrem dient door het personeel extra te worden bewaakt. De eerste ervaringen met deze aanbevelingen schijnen bemoedigend te zijn'.

Pogingen om de integriteit van de familie Spoor te 'redden' door de oorzaak van agressie, vandalisme en fraude buiten deze kring te zoeken schijnen maar ten dele te lukken. Dit geldt met name voor vandalisme dat alom wordt toegeschreven aan een betrekkelijk duidelijk te identificeren groepering: jongeren en in het bijzonder jeugdige voetbalsupporters van het mannelijke geslacht. Typerend is wat de

Leidse criminoloog dr. A. R. Hauber opmerkt in een vraagggesprek met *Openbaar Vervoer* (17/1984/6.7: p. 175): 'Ik heb al eens eerder opgemerkt dat ik het jammer vind, dat er zo weinig mannen in de kracht van hun leven in het openbaar vervoer zitten. Juist buiten de spitsuren reizen relatief veel ouderen en jongeren per bus of tram. De sterke kerels zie je alleen tijdens de spitsuren. Maar die mannen zouden alleen al door hun aanwezigheid de jeugdige vandalen afschrikken. Het grootste deel van de vernielende jeugd is op zoek naar aandacht, zonder dat ze nu echt grote problemen hebben'. Agressie en fraude daarentegen zijn niet of nauwelijks te lokaliseren. Steeds nadrukkelijker valt uit de mond van talrijke geïnterviewde chauffeurs en conducteurs dan ook te vernemen dat 'het publiek' in zijn algemeenheid niet deugt. Dit leidt tot enkele opvallende barsten in het portret van de familie Spoor. Drie Amsterdamse buschauffeurs vertellen de redactie van *Openbaar Vervoer* (15/1982/3: p. 78) dat ze nijdig en sjagrijmig worden '... door de vele mensen die bij het instappen nauwelijks of niet een "goede morgen" over hun lippen kunnen krijgen'. Een treinconductor vertrouwt het *Brabants Dagblad* (2 november 1984) toe dat de omgang met het publiek tot veel spanningen leidt en heeft het over: 'Mensen die zich onbeschoft gedragen, die dreigementen uiten, lichamelijk geweld gebruiken of het interieur vernielen'. In een onderzoek dat F.L. Derwort voor de Nederlandse Spoorwegen uitvoerde over agressie, vandalisme en fraude in het openbaar vervoer staat onder het kopje 'Agressie tegen personeel' onder andere te lezen: 'Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste gevallen van *fysieke* agressie bestaan uit het aannemen van een dreigende houding (met gebalde vuisten klaar staan voor een gevecht). Daarnaast komen duwen, beetpakken, trekken en het "spelen" met een mes (zonder dreigen) veel voor. Kwaad worden, schelden en treiteren zijn de meest voorkomende vormen van *verbale* agressie tegen het personeel. Verbale agressie komt veel vaker voor dan fysieke agressie. Beide hoofdvormen van agressie zijn, naar de mening van het personeel, de laatste jaren toegenomen (verbale iets meer dan fysieke)' (Derwort, 1984: p. 1). De lijst zou eindeloos uit te breiden zijn, maar waar het op neerkomt is duidelijk; er lijkt sprake te zijn van een toenemende vervreemding tussen personeel en publiek in het openbaar vervoer.

Maar deze breuk in het vertrouwen blijft niet tot deze twee 'partijen' beperkt. In de pers en in tal van rapporten zijn aanwijzingen te vinden dat de verslechterende verhouding tussen personeel en publiek bij het personeel tot verschijnselen van 'stress' leidt en aanleiding geeft tot ziekteverzuim. Dat geeft op zijn beurt reden tot onderlinge spanningen bij het personeel, hetgeen weer leidt tot tegenstellingen tussen personeel en de 'bazen' van het bedrijf. 'We hebben het moeilijk, maar het ergste is dat we van hogerhand niet worden gesteund', is een in vele toonaarden herhaalde klacht die uit de mond van conducteurs en chauffeurs kan worden opgetekend. 'Ik zal het kort met je maken', aldus één van de bestuurders van de Amsterdamse tramlijn 16 tegen VN-redacteuren Gerard van Westerloo en Elma

Verhey (VN, 29 september 1984), 'als er in dit bedrijf iets moet gebeuren voor de bestuurder dan is het óf in behandeling, óf ze zijn er mee bezig, óf er wordt over gepraat, óf het is doorgegeven. Dat komt, volgens het bedrijf loopt er maar één soort heilige in Amsterdam rond, hoe noemen ze zo iets ook weer? Passagier. Tegen ons zeggen ze: de tram is je schip en jij bent de kapitein. Ze bedoelen: zoek het zelf maar verder uit, klootzak'.

De misverstanden tussen het personeel en het 'bedrijf' komen vermoedelijk voor een groot deel voort uit het feit dat de bestuurders, chauffeurs en conducteurs zich voornamelijk aan het front van de 'confrontatie' bevinden, terwijl de 'beleidsmakers' en 'hoge Pieten' nog steeds aan het front van de informalisering vertoeven. De laatsten – de 'socialen' zoals ze in de zojuist genoemde reportage worden genoemd – zijn georiënteerd op de kleurrijke, maar harmonieuze familie Spoor, terwijl het personeel dagelijks sterker doordrongen wordt van het feit dat die familie niet meer bestaat. Zo ze al ooit bestaan had.

Maar ook het publiek laat zich niet onbetuigd. Van oudsher waren passagiers van de trein in de gelegenheid om eventuele klachten bij de stationschef te deponeren. Op ieder station was een 'klachtenboek' aanwezig, maar doorgaans werd er zelden gebruik van gemaakt (Breevoort, p. 87). Naarmate de Nederlandse Spoorwegen meer werk gaat maken van een 'klantgericht' optreden, neemt het belang van klachten door passagiers toe. In de periode van informalisering vormen klachten een serieus te nemen aanwijzing over mogelijke verbeteringen in de serviceverlening door de Nederlandse Spoorwegen. In de jaren zeventig is de omvang van schriftelijke klachten spectaculair toegenomen. Naar schatting bedroeg dit aantal in 1973 een kleine vijfduizend per jaar, vandaag de dag schommelt dit tussen de vijftien- en twintigduizend. Een aanzienlijk deel van de klachten betreft betrekkelijk 'technische' aangelegenheden: zaken die met de dienstregeling in verband staan of gaan over tarieven. Maar een ruime categorie gaat over het optreden van het treinpersoneel en voor zover we van dit soort klachten een indruk hebben gekregen doet de strekking ervan niet onder voor hetgeen de hierboven geciteerde personeelsleden over de passagiers hebben te melden. In de eerste jaren van het bestaan van een speciaal, centraal 'klachtenbureau' van de Nederlandse Spoorwegen is de toon over de binnenkomende klachten nogal neerbuigend. In *Passage en Expeditie* (3e jrg., no. 5, mei 1973), een informatieblad voor het personeel dat bij verschillende sectoren van de Dienst van Exploitatie werkzaam is, wordt de klagende reiziger ervan beticht te generaliseren en worden het bedrijf en het personeel tegen hem in bescherming genomen. 'De meeste klachten betreffen tekortkomingen, al of niet vermeend, van hoofdconducteurs. Ja, wie met pek omgaat wordt er gemakkelijk mee besmet. Hij staat het dichtst bij het publiek. Roept hij niet om – de reiziger schrijft. Doet hij het wel, maar vergeet hij toevallig iets – de reiziger schrijft. En het publiek denkt dat hij onderweg een vuil toilet schoon kan kijken. Vertrekt hij een of twee minuten te

vroeg, de reiziger schrijft ... terecht. Maakt hij een grapje en valt dat verkeerd ... Het komt ons voor dat de reiziger "Utrecht" steeds gemakkelijker weet te vinden. 't Lijkt wel gemakkelijker naarmate onze verliescijfers groter worden. "Geachte Directie van NS ... Hiermede wil ik een klacht indienen over ...". En dan komt of een lekker smeuiig verhaal of ook een houterig opstelletje van iemand wiens normale taak schrijven niet is'. Onze stellige indruk is dat een dergelijke toon vandaag de dag zeker niet meer gehanteerd zou worden over de reizigersklachten, althans niet op schrift. Gezegd moet worden dat er behalve schriftelijke ook tal van telefonische en mondelinge klachten binnenkomen en dat er vermoedelijk nog vele klachten zijn die 'Utrecht' nooit bereiken. In het weekblad van de Nederlandse Spoorwegen, *Koppeling* (1983/919, p. 6), zegt drs. R.T.A. Holdert van de sectie Kwaliteit en Dienstbetoon dat de binnengekomen klachten slechts het topje van een ijsberg vormen: 'Achter iedere geuite klacht gaan er minstens twintig zwijgende ontevreden schuil'.

Een deel van de ontreddering die de 'omslag' teweeg heeft gebracht kan vermoedelijk worden toegeschreven aan de uiteenlopende interpretaties en betekenissen die worden gehecht aan de verslechterende betrekkingen tussen de diverse deelnemers aan het openbaar vervoer. Wat alle partijen die zich in de discussie mengen gemeenschappelijk lijken te hebben is een meer of minder sterk gevoel van onvrede, maar daar houden alle overeenkomsten op. De deelnemers weten met grote stelligheid oorzaken aan te wijzen, maar wat daarbij treft zijn het ad hoc-karakter en de grote onderlinge tegenstrijdigheden. Een grote groep 'opiniemakers' is van oordeel dat agressie, vandalisme en fraude voornamelijk 'technische' aangelegenheden zijn in die zin, dat door eenvoudige, praktische ingrepen de problemen geheel of voor een belangrijk deel de wereld uit te helpen zijn. In dit verband wordt bij voorbeeld gedacht aan betere voorlichting op scholen, een meer op de praktijk gerichte opleiding van het personeel, dan wel een grotere vakbekwaamheid van het personeel of aan zaken als wijzigingen in het zogenaamde 'instapregime', het weghalen van stempelautomaten of juist het plaatsen van betere afleesapparatuur.

De tweede groep is meer filosofisch ingesteld en heeft niet zozeer praktische oplossingen te bieden als wel sociologische analyses die tot begrip en inzicht zouden moeten leiden. In deze kring wordt bij voorbeeld gewezen op de mentaliteitsveranderingen die zich in het Nederlandse volk hebben voltrokken, de ontbrekende gezagsverhoudingen in de tegenwoordige maatschappij, de toegenomen mondigheid van het publiek, de afgenomen tolerantie, de gestegen welvaart of de onpersoonlijkheid van het moderne leven. Van dit vrije speculeren zijn fraaie staaltjes te vinden in het al genoemde debat dat plaats vond in een uitgebreide kamercommissie over de *Nota Controle Openbaar Vervoer*, op 7 december 1983. Door rechtse partijtjes wordt de 'verdorvenheid van de mens' naar voren gebracht, door linkse partijtjes de 'verdorvenheid van het systeem'. Respectieve-

lijk om de overheid ertoe aan te zetten de fraudeurs met harde hand aan te pakken en om de overheid ertoe aan te zetten allereerst de hand in eigen boezem te steken. Binnen die polen zullen de meeste mensen hun eigen mening moeten zien te vormen. Tegenover deze verwarring steekt de *Nota* zélf op sommige plaatsen opvallend af door nuchterheid. In de inleiding wordt betoogd dat het openbaar vervoer de weg is gegaan van rationalisering en automatisering die in andere sectoren van de samenleving al verder is bewandeld. Ook daar blijkt dit systeem van 'zelfbediening' niet altijd te werken. 'In een deel van de detailhandel blijkt een te zwaar beroep op de verantwoordelijkheid van de klant te getuigen van een te zonnig beeld van de mensheid. Dit gaat ook op voor het openbaar vervoer. Of dat nu komt doordat het beroep op de verantwoordelijkheid van meet af aan te groot is geweest of doordat het met het normbesef bergafwaarts zou zijn gegaan, is niet zo relevant. Wel relevant is de constatering dat een systeem dat is gericht op snelle en regelmatige dienstuitvoering en op het dragen van verantwoordelijkheid door de reiziger nu op te grote schaal wordt misbruikt om die verantwoordelijkheid te ontduiken'. Klare taal van een no-nonsense bewindvoester! Maar het zou een onweerstaanbare uitdaging voor sociologen moeten zijn om te laten zien dat het misschien wel degelijk relevant is om te weten of er inderdaad een te zonnig beeld van de mensheid ten grondslag heeft gelegen aan de 'informatiseringsmaatregelen' van de jaren zestig en zeventig.

3. Conclusie

In dit artikel hebben we ons bezig gehouden met de vraag in hoeverre reizigers en personeelsleden bij het openbaar vervoer, in het bijzonder bij de Nederlandse Spoorwegen, zich over de afgelopen decennia anders zijn gaan gedragen. We hebben in dat verband aandacht besteed aan veranderingen in de organisatie, in regelingen en richtlijnen voor het publiek en voor de werknemers die met dat publiek in aanraking komen.

We hebben gebruik gemaakt van het begrippenpaar *informatisering* en *formalisering* om onze aandacht te richten. Ten eerste op het streven naar versoepeling in de jaren zestig en zeventig, ten tweede op de reactie die daar de laatste jaren op gevolgd is. Veel kenmerken van de *informatisering* lijken van toepassing op hetgeen zich in het openbaar vervoer heeft voltrokken. Over de *formalisering* hebben we minder gezegd. Dit heeft te maken met het feit dat deze trend zich minder uitvoerig laat documenteren, maar ook met onze aarzelingen over het nut van dit begrip zélf. Neem bij voorbeeld de idee van de 'omslag' die erin ligt vervat. Impliciet wordt hiermee uitgedrukt dat wat het eerste proces opleverde, door het tweede weer teniet wordt gedaan. Zou onder invloed van de *formalisering* de omgang tussen superieuren en ondergeschikten, mannen en vrouwen, ouders en kinderen, negers en blanken weer het karakter krijgen van 'harmonieuze onge-

lijkheid', zoals vóór het begin van de informalisering het geval was? We betwijfelen dat in hoge mate. Ook hebben we moeite met de empirische gegevens die dikwijls worden aangevoerd om het streven naar informalisering af te remmen en dat naar formalisering aan te moedigen. Fraude, agressie en vandalisme zouden dramatisch zijn toegenomen in Nederland en daartegenover zou slechts meedogenloos optreden gesteld moeten worden. Maar zijn die verschijnselen wel zo onrustbarend toegenomen? In dit artikel hebben we dat in het midden gelaten, maar we zijn ons terdege bewust van het feit dat over de uitleg van die gegevens de deskundigen vaak ernstig van mening verschillen. Van belang in deze kwestie is de mogelijkheid van statistische vertekeningen. Het zou best kunnen zijn dat het vandalisme zo'n groei te zien heeft gegeven omdat de registratie ervan steeds grondiger plaats vindt. Het zou niet voor het eerst in de geschiedenis zijn dat er zoiets gebeurde.

Maar onze twijfels gelden niet alléén de formalisering. Ze hebben tevens betrekking op het begrippenpaar, waarbij het éne de keerzijde vormt van het andere. Hoe goed onze gegevens over de Nederlandse Spoorwegen ook waren onder te brengen in de categorie informalisering, we kwamen in onze analyse niet veel verder dan deze ordening. Waarom treedt juist in de jaren zestig het proces van informalisering op? Waar houdt dat mee verband? Is het onderdeel van een omvattender civilisatieproces en zo ja, voltrekt zich dit proces altijd op zo'n schoksgewijze manier? Door in het kader van de informalisering te spreken over de 'versoepeling', dan wel de 'verloedering' van omgangsvormen, is nogal suggestief. Het zou kunnen lijken dat de meeste mensen dat in de dagelijkse praktijk zélf zo ervaren hebben. Maar daar weten we niets van. Informalising wekt bovendien de indruk van een eenduidige ontwikkeling en doet te weinig recht aan de complexiteit van het sociale bestaan. De verruiming van de gedragalternatieven kan zich misschien hebben afgespeeld in bepaalde lagen van de samenleving, terwijl mensen in andere lagen er weinig van gemerkt hebben. Het is ook moeilijk om vast te stellen of een en ander gepaard is gegaan met méér of minder zelfbeheersing. Het ontbreekt ons aan een ondubbelzinnige standaard om dat te meten. Veel meer dan plausibel giswerk is op dit gebied niet mogelijk.

Een groot deel van onze twijfels komt neer op het inzicht dat begrippen als informalisering en formalisering weliswaar attenderend kunnen zijn, maar weinig bijdragen aan mogelijke verklaringen. We zouden daar trouwens meer gegevens voor moeten hebben. Om te doorgronden wat er werkelijk in het openbaar vervoer gebeurd is vanaf het midden van de jaren zestig, zou er materiaal voorhanden moeten zijn over hoe mensen zich feitelijk in treinen, trams en bussen gedroegen. Pas daarna zou een poging gedaan kunnen worden om verbanden te zoeken met ontwikkelingen die zich elders voordeden. Zonder zulke kennis valt moeilijk te voorspellen welke richting de formalisering, als we daar al van mogen spreken, zal uitgaan.

De grote motor achter de informalisering bij de Nederlandse Spoorwegen werd gevormd door de concurrentie met het particuliere vervoer. Zal het opnieuw zo zijn dat bedrijfseconomische overwegingen de Nederlandse Spoorwegen ertoe zullen brengen allerlei 'formaliseringsmaatregelen' te treffen? Tijdens de al genoemde kamercommissievergadering waren er verschillende sprekers die bij de minister aandrongen op het opnieuw invoeren van controlesystemen, die in de loop van de afgelopen decennia successievelijk zijn afgeschaft. De minister antwoordde, volgens ons terecht, dat zulke 'geïsoleerde' maatregelen neerkomen op een vorm van nostalgie. Ze wees erop dat het gedrag van mensen in het openbaar vervoer veranderd is, maar in tal van andere sectoren vermoedelijk óók. Zonder de samenhang daartussen te kennen, zou het inderdaad wel eens zinloos – of erger – kunnen zijn om een enkel element te restaureren. Zo'n element is bij voorbeeld 'sociale controle'. Als we afgaan op wat deskundigen daarover te berde brengen, worden er wonderen van verwacht. Het risico van zulke heilsverwachtingen is dat ze uitmonden in een failliet.

Noot

1. In het jaar 1984 hebben we wekenlang doorgebracht op de afdeling documentatie van de Nederlandse Spoorwegen en hebben we ons verdiept in alle rapporten, boeken, tijdschriften en ander materiaal dat ook maar enigszins van belang zou kunnen zijn voor ons onderwerp en dat op de betreffende afdeling aanwezig was. We hebben ons daarbij zo uitvoerig mogelijk laten voorlichten door het personeel van de afdeling. In een later stadium hebben we enige tijd gewerkt op de afdeling Dienst en Exploitatie, waar we onder meer een paar honderd klachtenbrieven hebben doorgewerkt en hebben gesproken met diverse functionarissen over de processen van informalisering en formalisering. Deze vraaggesprekken waren voornamelijk oriënterend van karakter. Bij dit alles zijn we veel dank verschuldigd aan de heer Hans Kaas, die ons op indringende wijze deelgenoot heeft gemaakt van zijn visie op de Nederlandse Spoorwegen.

Literatuur

- M.H. Breevoort, *Veertig jaar tussen de rails. Herinneringen van een NS-controleur*. Drachten (Laverman) 1958.
- F.L. Derwort, *Agressie, vandalisme en zwart/grijsrijden in het openbaar vervoer. Verslag van een enquête onder buschauffeurs, trambestuurders en kondukteurs*. Utrecht (Nederlandse Spoorwegen; interne publikatie) 22 oktober 1984.
- J.M. Fuchs, *Spoorwegen in Nederland. Geïllustreerde geschiedenis in sneltreinvaart*. Amsterdam, Antwerpen (Keesing) zonder jaartal.
- Physiologie van Amsterdam ... door een Amsterdammer*. Amsterdam (Lepel & Brat) 1844.
- Wolfgang Schivelbusch, *Geschichte der Eisenbahnreise. Zur Industrialisierung von Raum und Zeit im 19. Jahrhundert*. Wien (Ullstein) 1979.
- Caş Wouters, *Formalisering van informalisering. Veranderingen in omgangsvormen, vooral tussen de seksen, in Nederland, 1930-1985. Sociologisch Tijdschrift*, 12, 1, mei 1985; 133-163.