

JORIE HORSTHUIS

OP DE TRAM

EEN JAAR ALS
CONDUCTEUR IN AMSTERDAM

Ambo | Amsterdam

VOOR MIJN GVB-COLLEGA'S

Adri, Ahmed, Alex, Ali, André, Angelo, Anja, Anne, Annet, Ashok, Astrid, Ben, Bert, Bianca, Chass, Chico, Cisca, Claudette, Cok, Cynthia, David, Dayenne, Denise, Dennis, Diana, Ed, Elder, Els, Eric, Erik, Erwin, Esther, Faizel, Fatima, Frans, Fred, Frits, George, Gerard, Hainy, Hans, Harm, Harold, Harvey, Hassan, Heidi, Hennie, Henny, Hilda, Humphrey, Ilias, Ingrid, Ismael, Jaap, Jan, Jelte, Jerry, Johan, John, Jolanda, Joop, Jur, Kenneth, Ko, Lesley, Lloyd, Loekie, Louise, Marcel, Marco, Maria, Marjo, Martin, Max, Mohamed, Monique, Nanoe, Nusette, Omar, Oscar, Patricia, Paul, Peter, Petra, Ra'amon, Rachella, Rachid, Ranjan, Raymond, Reggy, René, Richard, Rina, Rob, Roberto, Roel, Ronald, Ronny, Rosie, Sabrina, Sandra, Settie, Sheila, Sherida, Simon, Simone, Sita, Soner, Stanley, Steve, Susanne, Suse, Suzanne, Taran, Thea, Tine, Tom, Tonnie, Umrie, Vincent, Vivian, Wijbe, Wil, Willem, Yvonne.

Zij die in dit boek voorkomen, doen dit onder een andere naam. Om hun anonimiteit verder te waarborgen heb ik hier en daar karakters samengevoegd en situaties verdicht.

From: GVB (no-reply@gvb.nl)
Sent: Tue 12/09/08 9:52 AM
To: Horsthuis, Jorie
Subject: GVB: sollicitatie tramconductor, afwijzing
op basis van het sollicitatieformulier

Geachte mevrouw Horsthuis,

Onlangs hebben wij uw sollicitatieformulier voor de functie van tramconductor ontvangen.

Wij informeren u dat wij u niet zullen opnemen in de sollicitatieprocedure. Hiervoor kan een aantal redenen zijn:

- de minimumleeftijd om als tramconductor te kunnen werken is 18 jaar;
- qua opleidingsachtergrond moet u minimaal LBO/VMBO niveau hebben;
- u dient binnen 60 minuten vanaf het woonadres op de werkplek te kunnen zijn;
- u bent minder dan een jaar geleden afgewezen voor dezelfde vacature (of een vacature van vergelijkbaar niveau);
- u hebt onlangs een capaciteitentest gedaan voor een andere vacature bij GVB, waaruit is gebleken dat u de gestelde norm voor de functie van tramconductor niet hebt gehaald;
- wij hebben onvoldoende informatie van u gekregen om uw sollicitatie in behandeling te kunnen nemen;
- u geeft aan nog te studeren of parttime te willen werken.

Indien u meent wel aan de door ons gestelde eisen te voldoen, verzoeken wij u nogmaals het sollicitatieformulier op onze website in te vullen en deze te voorzien van een duidelijke motivatie en uw CV.

Wij danken u hartelijk voor uw interesse in GVB en wensen u veel succes met eventuele andere sollicitaties.

Met vriendelijke groet,

GVB

Projectteam Werving & Selectie Tramconducteurs

Afgewezen.

Teleurgesteld zit ik achter m'n computer. Ik dacht dat ik aan alle eisen voldeed: ik ben 27 jaar, afgestudeerd aan de universiteit, woon in Amsterdam en kan binnen een uur in alle uithoeken van de stad zijn. Dit is de eerste keer dat ik bij het Amsterdams Gemeentevervoerbedrijf (GVB) solliciteer, ik heb nog nooit een capaciteitentest gedaan en het sollicitatieformulier op de website heb ik netjes ingevuld. Ik had gehoopt dat het GVB ook deeltijdkrachten aan zou nemen, want ik werk freelance bij *De Groene Amsterdammer*, *Z* en de Universiteit van Amsterdam. Maar helaas, omdat ik parttime wil werken kom ik niet in aanmerking.

Tramconductor worden in Amsterdam – al tijdens spookt dit onstuimige plan door mijn hoofd. Ik ben nieuwsgierig naar de wondere wereld van de tram, wil weten wat het is om de hele dag kriskras door de stad te rijden. Om te werken in een functie waarin mensen je nauwelijks opmerken, omdat je er ogenschijnlijk niet toe doet. Om in dienst te komen van een voormalig overheidsbedrijf dat onder grote druk staat om te reorganiseren. Om de invoering van de ov-chipkaart van binnenuit mee te maken. Om in loondienst te zijn en iedere maand een vast salaris te ontvangen.

Logisch klinkt het in eerste instantie misschien niet. De afgelopen jaren heb ik reportages geschreven over het leven in post-conflictgebieden, reizen gemaakt naar de Balkan en de Kaukasus. Waarom dan nu solliciteren bij het Amsterdams Gemeentevervoerbedrijf?

Omdat het me een avontuur lijkt. De wereld van de tram is een onbekend terrein, midden in de stad waar ik zelf woon. Iedere dag trekt het aan mij voorbij, zonder dat ik echt weet hoe het eruitziet. Deze wereld wil ik verkennen. Niet door de gangbare paden van een journalist te bewandelen en de directeur te interviewen of een dagje mee te lopen met een conducteur. Nee, door zélf conducteur te worden. Te voelen hoe het is om op de tram te werken.

Maar dan moeten ze me wel eerst aannemen.

In de maanden na de afwijzingsbrief houd ik de website van het GVB nauwlettend in de gaten. Ruim een half jaar na mijn eerste sollicitatie verschijnt een vacature voor parttime tramconducteur op internet. Direct vul ik online het sollicitatieformulier in. 'Hartelijk dank voor uw interesse in de GVB-organisatie,' krijg ik als reactie per omgaande mail. 'Wij informeren u zo spoedig mogelijk over de verdere voortgang.' Een dag later belt een dame van de afdeling werving en selectie. Ze nodigt me uit voor een selectiemiddag op het hoofdkantoor, waar ik meer informatie zal krijgen over het GVB als bedrijf en de functie van tramconducteur. Ter plekke zal ik een capaciteitentest moeten doen om te zien of ik aan de gestelde norm voldoe. 'Zorg dat u goed bent uitgerust,' zegt de dame, en dan hangt ze op.

Met de kaart van Amsterdam in m'n jaszak fiets ik een paar weken later richting station Sloterdijk. Het hoofd-

kantoor van het GVB is gevestigd op de Arlandaweg, tussen blinkende kantoren van andere bedrijven. M'n fiets zet ik tegen de enorme ramen vlak bij de ingang, nergens een fietsenrek te bekennen. 'Je naam zoeken en even een krabbelkje zetten,' zegt een kale portier in een beveiligingsuniform. Hij wijst op een stapeltje A4'tjes op de toonbank.

Het is woensdagmiddag iets voor half twee, en in de hal van het hoofdkantoor is niet genoeg plek om nog ergens te kunnen zitten. Onwennig ga ik naast een jongen met dreadlocks staan, die een grote koptelefoon gebruikt als haarband. Hij knikt even en staart dan weer verder voor zich uit. Niemand zegt wat. Ik val op in dit gezelschap: de meeste sollicitanten zijn mannen van buitenlandse afkomst, zo tussen de twintig en dertig jaar oud. Alleen bij het raam zitten twee blanke dames, maar die zijn van middelbare leeftijd.

Precies om half twee komt een man de hal in gelopen. Hij heeft een net pak aan, zonder stropdas. 'Iedereen die komt voor de functie van parttime tramconducteur mag achter mij aan lopen,' zegt hij. De hal stroomt leeg. 'Het GVB vervoert achthonderdduizend reizigers per dag,' begint Ruben, die zichzelf introduceert als 'assistent-lijnmanager'. Aan de muur hangt een groot wit scherm waar zijn powerpointpresentatie op wordt geprojecteerd. 'We zijn de grootste vervoerder van Nederland. Het GVB is een verzelfstandigd bedrijf dat winst moet maken. We leveren een product, en de tevredenheid van de klant is het hoogste doel. Hoe behaal je dat?' Een vrouw vooraan roept iets, maar de meeste aanwezigen staren naar de grond. 'Door punctualiteit, klantvriendelijkheid en servicegerichtheid. En dat tegen een concurrerende kostprijs.'

Rechts in de zaal staan plastic bekertjes voor koffie en thee, en op een dienblad zijn koffiekoekjes uitgesteld.

‘Straks door de presentatie heen komen we ook tot een stukje opleiding,’ zegt Ruben. Maar eerst wil hij nog iets beter duidelijk maken waar het GVB voor staat. ‘Stel, je zit op de tram en er komt in de verte een oud omaatje aanlopen. Net als ze bij de tram is aangekomen, doe je de deur dicht. Is dat nou klantvriendelijk?’

‘Neeeee!’ roepen we in koor. Dit lijkt een inkoppertje.

‘Nou, ik vind van wel,’ zegt Ruben. Doodse stilte. ‘Er zitten zestig mensen in de tram en die willen allemaal op tijd op hun werk komen. Ze hebben een kaartje gekocht en wij moeten dus goede service verlenen. Het is heel belangrijk dat wij op tijd rijden. Voor iedere tram die te laat komt krijgen wij een boete. Dat moeten we natuurlijk voorkomen. We moeten winst maken als bedrijf.’ Volgens Ruben heerst bij veel passagiers een verkeerde mentaliteit: ‘We hebben de Amsterdammers verwend, die denken dat ze nog kunnen instappen als ze voor een dichte deur staan. Kijk, en dat moet eruit.’

In de zaal ontstaat geroezemoes.

‘Wat wij zoeken zijn doorzetters die willen meewerken aan het product dat wij leveren. Fouten en teleurstellingen moet je kunnen omzetten in leermomenten. En je moet goed bedenken: als werknemer van het GVB heb je ruim vierduizend collega’s. Je kent niet iedereen, en de verrader slaapt nooit. Dus als een collega in burgerkleden je tram binnenstapt en ziet dat je in je cabine een boekje aan het lezen bent, of zit te sms’en, dan lig je eruit.’ Streng kijkt Ruben de zaal in. Heeft iedereen dat begrepen? ‘Als conducteur heb je trouwens een cabine,’ zegt hij. ‘Mensen doen soms heel neerbuigend over je “hokje”, maar je zult straks zien dat je een cabine hebt. Dat is niet zomaar een hokje. Dat is je werkplek.’

In de pauze legt een psycholoog potloden en antwoord-

lijsten klaar op de tafels in de kantine. Tijdens de eerste drie onderdelen van de capaciteitentest moeten we namen met elkaar vergelijken en beoordelen of ze gelijk zijn of verschillend, rekensommen maken en woorden combineren die hetzelfde betekenen of juist het tegenovergestelde. Een jongen met een gouden tand en een petje mompelt wat en probeert dan bij z'n buurman af te kijken. Zodra de psycholoog dat in de gaten krijgt, begint de jongen hardop te klagen over de vragen en legt hij z'n potlood neer. Het vierde onderdeel, waarin we figuren met elkaar moeten vergelijken, laat hij voor wat het is. Alleen degenen die voor alle onderdelen een voldoende halen, mogen door naar de volgende ronde van de sollicitatieprocedure.

Na de test is het druk bij de toiletten. 'Dit slaat toch nergens op?' vraagt een meisje dat tegen de muur staat geleund. Ze heeft haar armen over elkaar geslagen, een tatoeage piept onder haar mouw vandaan. 'Waarom zou je dit allemaal moeten weten om tramconducteur te worden? Wat doen we nou uiteindelijk? Gewoon een stempel op een strippenkaart zetten, toch? Echt belachelijk, die test was veel te moeilijk.' Wij knikken voorzichtig, sommige vrouwen schuifelen wat heen en weer.

'Laten we positief blijven,' probeert een van ons.

Als het verontwaardigde meisje op het toilet zit, vertelt een klein oud vrouwtje dat ze nu schoonmaakwerk doet op Schiphol. 'Ik wil deze baan echt heel erg graag,' stamelt ze in gebrekkig Nederlands.

Terwijl de psycholoog de test nakijkt, krijgen wij een filmpje te zien met informatie over het gvb. Blijve werknemers, blijve passagiers. 'De toekomst begint vandaag', komt groot in beeld, en 'gvb houdt Amsterdam in beweging'.

Naast mij zit een donkere jongen met een glimmend zwart pak en een Armani-bril. Gespannen tikt hij met z'n pen op tafel. Als onze blikken elkaar kruisen buigt hij naar me toe. 'Ik hoop echt dat ik die test heb gehaald,' fluistert hij. 'Sommige delen vond ik heel lastig. Maar misschien is het me gelukt. Zou te gek zijn, ja toch?' Ik knik. 'Hiervoor werkte ik in de horeca, maar deze functie lijkt me veel afwisselender. En misschien kan ik nog door-groeien. Wat deed jij hiervoor?' Voordat ik kan antwoor-den, komt de psycholoog met de testresultaten de zaal in.

Direct wordt het weer rumoerig. Wie de test niet heeft gehaald, kan meteen vertrekken. Gespannen luisteren we naar het oplezen van de namen. Gejoel en teleurstelling klinken door elkaar. De jongen met de Armani-bril felici-teert me, we hebben het allebei gehaald. Met een brede glimlach lopen we naar de kantine, waar de formulieren al klaarliggen voor de volgende stap in de sollicitatiepro-cedure. De deelnemers met een onvoldoende voor de test – ongeveer de helft van de circa vijftig sollicitanten – trek-ken morrend hun jas aan. Aan een tafeltje in de kantine zit een dame van personeelszaken. Een voor een moeten we ons daar melden om een afspraak te maken voor het eerste sollicitatiegesprek. Op het formulier moeten we in-vullen wie we zijn, waarom we conducteur willen worden en wat onze werkervaring is. 'Elk zittend beroep kan lei-den tot overgewicht,' staat helemaal onderaan. 'Het gvb verwacht van zijn medewerkers dat zij zich actief inzet-ten om dit te voorkomen. Kunt u zich hierin vinden? Streep door: ja/nee.'

Twee dagen later moet ik me opnieuw melden op het hoofdkantoor. 'Je bent nog maar net op tijd,' zegt de kale portier als ik vertel dat ik kom voor mijn sollicitatiege-

sprek. Het is twee minuten voor drie. Streng kijkt hij me aan. Dan neemt hij de hoorn van de telefoon en toetst het nummer in van Rob, van de afdeling werving en selectie. Hij gebaart naar de stoelen bij het raam en zegt dat ik daar maar even moet wachten. Naast mij vult een man de frisdrankautomaat bij.

Geklak van schoenen klinkt even later door de hal. Ik ga nog iets meer rechtop zitten. ‘Rob,’ zegt de man die lijnrecht op me af komt lopen. Hij geeft me een hand. Via een doolhof van gangen, trappenhuisen en deuren die met een pasje moeten worden opengemaakt, belanden we in een kamertje dat speciaal voor de sollicitatieprocedure is gereserveerd. ‘Zoals je weet is dit het eerste gesprek,’ zegt Rob nadat hij koffie heeft gehaald in witte plastic bekers. ‘We gaan kijken of we je verder willen laten gaan in de procedure. De vervolgstap, een psychologische test, kost heel veel geld. Of we dat in jou gaan investeren, hangt af van dit gesprek.’

Aan de capaciteitentest zal het niet liggen, zegt hij. ‘Drie fouten in vier onderdelen, dat is uniek. Maar waarom het GVB, en waarom tramconductor?’ Ik zeg dat ik van Amsterdam houd, dat ik het leuk vind om erdoorheen te fietsen en om verschillende mensen te zien. Dat ik veel werk achter de computer, maar niet de hele dag naar een scherm wil zitten staren. Dat ik zin heb om de deur uit te gaan. Rob knikt. ‘Een heldere motivatie,’ vindt hij, en hij krabbelt wat op een vel papier.

Dan vraagt hij of ik in mijn eerdere werk weleens met agressie in aanraking ben gekomen, en of ik in die gevallen beslissingen heb genomen waar ik later spijt van kreeg. Hij is nieuwsgierig naar waar ik oorspronkelijk vandaan kom en voordat hij het in de gaten heeft zit hij uitgebreid over zichzelf te vertellen. Dat hij weliswaar voor een

openbaarvervoerbedrijf werkt, maar zelf altijd alles met de auto doet. 'Ik zal eerlijk zeggen: ik ben te lui om met het openbaar vervoer te gaan. Bovendien is het altijd zo druk in de trein, daar heb ik geen zin in.' Hij vertelt dat hij nu anderhalf jaar bij het GVB werkt. 'Dat lijkt misschien kort, maar ik ben een van de oudstgedienden op mijn afdeling. Het verloop is enorm. Veel mensen zijn vertrokken sinds het bedrijf verzelfstandigd is. Alles is veel zakelijker geworden, en dat vonden ze niet prettig. Ik wel.'

Na een half uur beslist hij dat hij de procedure wel voort wil zetten, en me wil uitnodigen voor de psychologische test. 'De psycholoog gaat op verschillende manieren nog eens onderzoeken of je geschikt bent voor de functie, en maakt een profiel van je op. Ook kijken ze hoe je op agressie reageert, via een rollenspel.' René zakt een beetje achterover en kijkt me met een mysterieuze blik aan. 'Een acteur gaat een vervelende klant spelen, en ik verklap alvast dat hij in je persoonlijke ruimte zal komen.' Hij moet lachen en vult wat formulieren in die voor hem op tafel liggen. 'Mooi, dan gaan we het gesprek nu afronden,' zegt hij. 'Ik heb weekend.'

Drie vrouwen en een man staren me maanden later aan vanachter een tafel in het kledingmagazijn. De psychologische test ging goed, evenals het 'zwaarwegende eindgesprek' waarvoor ik twee weken later opnieuw op het hoofdkantoor van het GVB moest komen. 'Geschikt voor deze functie,' werd keer op keer geconcludeerd. Maar toen werd ik opeens gebeld door de senior managementsadviseur van de afdeling werving en selectie. Van de vijftig kandidaten bleken er maar twee door alle sollicitatierondes te zijn gekomen. 'Te weinig om een cursus te starten,' zei hij. 'Mijn excuses.'

Een paar maanden later zijn er alsnog voldoende kandidaten, en mag ik de cursus komen volgen. 'De rest komt via Randstad,' legt Rob uit via de telefoon. 'Een stukje kostenoverweging. Nieuwe conducteurs gaan we inhuren via het uitzendbureau. Jij bent de enige die straks nog echt bij het GVB in dienst komt.' Maar eerst moet ik de cursus halen, benadrukt hij en hij stuurt me naar het kledingmagazijn in Amsterdam-West om me een uniform te laten aanmeten.

'Veel te krap,' constateert een klein, zwaar opgemaakt vrouwtje als ik op m'n sokken in de GVB-pantalon naar de tafel loop. In de paskamer hangt geen spiegel, dus ik moet wel naar buiten om te laten zien hoe het staat. 'En die blouse moet in de broek. Wil je ook een rok, trouwens? Je mag kiezen: twee broeken, of een broek en een rok.' Voor de zekerheid pas ik ook een rok. 'Dat is altijd zo hè, met die jonge meiden,' zegt het vrouwtje als ik het pashok weer uit loop. 'Die dragen zo'n rok alsof het een jeans is, laag op de heupen. Hij moet veel hoger.'

Ik trek m'n rok hoger, tot vlak onder m'n navel.

'Kijk, zo zit hij direct goed.' De anderen knikken goedkeurend. 'En het liefst doen ze er sneakers onder aan. Dat mag niet. Nette, gladde, zwarte schoenen. Zonder stiksels of andere versiersels.'

'Dus geen cowboylaarzen?' vraag ik.

Maar daar kunnen ze niet om lachen.

Met een broek, een rok, twee blouses, een sjaaltje, een colbert en een jas loop ik weer naar buiten. Precies een jaar geleden heb ik voor het eerst gesolliciteerd naar de functie van tramconductor. Het begint erop te lijken dat het nu toch echt gaat gebeuren.

CURSUS

De televisie staat aan in de wachtruimte van de remise. Met een bekertje koffie voor hun neus kijken bestuurders en conducteurs naar het ochtendjournaal van RTL4. Onze ker ga ik aan een van de tafels zitten.

‘Ben je nieuw?’ vraagt de Surinaamse dame naast me.

Ik knik en buig wat naar haar toe. ‘Kunt u me misschien helpen met m’n sjaaltje?’ fluister ik. Uit de zak van m’n colbertje tover ik het gladde lapje stof. ‘Ik snap niet precies hoe ik het om moet doen.’

Behendig legt de dame het sjaaltje om m’n nek, knoopt erin, uiteinde onder de blouse en klaar is Kees. ‘Ziet er prima uit zo,’ zegt ze en dan focust ze zich weer op het journaal, dat inmiddels voor de tweede keer is ingezet.

‘Welkom klas 7!’ staat op het schoolbord in het lokaal op de eerste verdieping. Saskia deelt kartonnetjes uit met het GVB-logo waar we onze naam op moeten schrijven. Samen met instructeur Frits zal zij ons de komende week trainen. Ze vraagt of we onze buurman of -vrouw aan de rest van de klas willen presenteren. Aan de hand van een lijst met standaardvragen dreunen we op waar de ander vandaan komt, wat hij hiervoor heeft gedaan en wat hij hoopt te bereiken met de cursus. Na iedere presentatie zet

Saskia een applaus in. ‘Wat ontzettend leuk, zo’n diverse groep.’ De meeste cursisten zijn Nederlands, Surinaams of Turks en hebben hiervoor in een winkel gewerkt, in de apotheek of in een kroeg. Sommigen zijn nog bezig met een deeltijdopleiding, tot schoonheidsspecialiste of beeldend kunstenaar, anderen zouden het liefst fulltime voor het GVB werken. ‘Echt hartstikke leuk,’ vindt Saskia, en nogmaals start ze een applaus. Dan vraagt ze of we een formulier willen ondertekenen waarop staat dat dit project wordt gesteund door het Europees Sociaal Fonds.

‘We gaan deze klas beschouwen als een tram,’ zegt Frits. ‘Tram 7 in dit geval, want jullie zijn de zevende conducteursklas van dit jaar. Dat we een tram zijn houdt in dat we hier het vos-principe hanteren: Veilig, Op tijd en Schoon. Dus geen eten of drinken in het lokaal, uniform netjes gestreken en iedere ochtend op tijd aanwezig.’ Streng kijkt Frits de klas rond. ‘Het kost het GVB handenvol geld als een tram niet op tijd vertrekt. Daarom gaan we hier alvast trainen. Beter een uur te vroeg dan een minuut te laat. En denk niet dat je met een smoesje aan kunt komen, want we hebben alles al gehoord. Broer dood, huis in de fik: jullie voorgangers verzonnen de gekste dingen. In principe vertrouwen we iedereen, maar we hebben wat dat betreft net iets te veel meegemaakt.’ Ik schuif wat op mijn stoel. ‘Vroeger duurde de opleiding zes tot acht weken, maar toen was het niveau van de starters ook lager,’ vervolgt Frits. ‘Tegenwoordig hebben we drie weken, dus het is heel intensief. Schakel je sociale leven maar uit: overdag zit je hier, ’s avonds moet je huiswerk maken en in het weekend...’

Opeens wordt er op de deur geklopt. Alle ogen richten zich op de grote, donkere jongen die in de deuropening verschijnt. Het is Randy, en hij is een half uur te laat. ‘Verdwaald,’ zegt hij verontschuldigend.

Frits schudt z'n hoofd. 'Dit is echt een heel slecht begin. Je hebt nu direct een officiële waarschuwing.'

Voordat Randy mag gaan zitten vraagt Saskia of hij zichzelf even kan voorstellen aan de groep. 'Nou, ik ben dus Randy,' zegt hij. Dan haalt hij z'n schouders op en kijkt haar vragend aan. Saskia zucht, geeft wat suggesties. 'Oké,' vervolgt hij. 'Ik kom uit Suriname en in m'n vrije tijd houd ik van rappen.' Waarover, wil Saskia graag weten. 'Gewoon, over wat ik meemaak en zo.' Dan loopt hij naar de tafel zo ver mogelijk van de deur en ploft op een stoel.

Nog wat ongemakkelijk in mijn uniform loop ik na de lunch met mijn groepje naar de halte van lijn 2 op de Amstelveenseweg. Als eerste opdracht moeten we een conducteur observeren: stelt hij zich klantvriendelijk op, en is hij correct gekleed? Met een puntenlijst in onze hand stappen we in de tram die een paar minuten later aankomt. Onderuitgezakt zit de conducteur op z'n stoel, zijn vieze sportschoenen tegen het raam van z'n cabine. Geen colbert of stropdas, z'n blouse half open. Hij knikt even naar ons, maar keurt ons verder geen blik waardig. Ook de passagiers die op de volgende haltes instappen krijgen van hem weinig respons. Driftig maken we aantekeningen.

Met open mond luisteren Frits en Saskia even later naar onze bevindingen. Bij de andere groepjes was het niet veel anders. 'Jeetje, nou, dan weten jullie in ieder geval hoe het níét moet,' probeert Saskia. Maar eigenlijk was het niet de bedoeling dat we direct zulke slechte voorbeelden zouden zien.

'We gaan deze opdracht nog wel een keer doen, misschien hadden jullie net pech met wat je aantrof,' zegt Frits. 'En ik ga kijken of ik hier verder werk van kan maken.'

Aan het eind van de dag overhandigt hij ons de uitrusting van een conducteur: een zwartlederen tas, met daarin een geldlade, een stratenboekje en een grote portemonnee. Ook krijgen we onze stempel met een persoonlijk nummer, nog vervaardigd in West-Duitsland. Voor ontvangst moeten we officieel tekenen.

De volgende ochtend zwaait de trambestuurder van lijn 3 naar me als ik op weg ben naar de les. Ik vraag me af waar ik hem eerder heb gezien. Misschien gisteren, op de remise? Even later opnieuw een enthousiaste begroeting, nu vanuit de bus. 'Dat komt door je uniform, joh!' lacht Steve, een klasgenoot met dreadlocks, als ik hem buiten bij de fietsenstalling vertel over mijn verwarring. 'Tegen mij doet iedereen opeens ook heel aardig, vanochtend mocht ik al gratis mee met de tram.'

Sharon knikt en steekt een sigaret op, we hebben nog een paar minuten voor de les begint. 'Toen ik net op de halte stond te wachten, vroeg iemand me waar bus 65 zou vertrekken. Geen idee natuurlijk. Man, ik werk hier net een dag.'

Frits reageert enthousiast op onze ervaringen als we even later het lokaal binnenwandelen. 'Zodra je je uniform aantrekt, ben je opeens echt van het GVB. Het is mooi om die verandering te zien. En je zult merken dat je je door deze cursus nog veel meer gaat ontwikkelen als GVB'er. Over drie weken lopen jullie als volwaardig tramconductor de deur uit.'

Saskia kijkt de klas rond. 'Wie wil als eerste z'n dagverslag presenteren?' Spontaan staart iedereen naar het tafelblad. Dan steekt Brenda haar vinger op en zenuwachtig loopt ze met een A4'tje naar voren. Brenda is een jaar of veertig en heeft twee dochters in de puberteit. Na vijftien

jaar werd het toch maar weer eens tijd om te gaan werken, vond ze, en daarom zit ze nu hier. In sneltreinvaart leest ze voor wat we gisteren eerst hebben gedaan, en daarna, en toen en toen en toen. 'En om kwart over vijf mochten we weer naar huis.' Gespannen kijkt ze Saskia aan. Die geeft haar een applaus.

'Moedig hoor, zo als eerste. Je zou nog iets meer de klas in mogen kijken en je kunt de volgende keer proberen iets rustiger te praten. Maar verder was het hartstikke goed.' Saskia loopt langs de tafels om de rest van de dagverslagen te verzamelen. 'Onleesbaar,' oordeelt ze als ze bij Remi even stilhoudt. 'Bovendien op het verkeerde papier geschreven. Morgen nieuwe versie inleveren.'

Dan begint Frits met zijn les over tariefsystemen. In het eerste deel van een powerpointpresentatie van in totaal 86 sheets legt hij uit hoe de strippenkaart werkt, de abonnementen, speciale vervoerbewijzen, ov-chipkaarten.

'Waarom moeten we die tariefdingen eigenlijk allemaal uit ons hoofd leren?' vraagt Brenda. 'Straks reizen mensen toch alleen nog maar met een ov-chipkaart?'

Frits knikt. 'Klopt, maar dat is straks, niet nu. Jullie hebben de pech dat je net tussen die twee systemen in zit.' Ze vraagt of we op den duur niet overbodig worden, als de strippenkaart is afgeschaft. 'Absoluut niet,' reageert Frits. 'Jullie krijgen straks een extra belangrijke taak op het terrein van service en veiligheid. Jullie zitten in de tram om mensen een aangename reis te bezorgen, en daar komt van alles bij kijken.'



Eerste druk 2011

Tweede druk 2012

Deze publicatie is mede mogelijk gemaakt dankzij een financiële bijdrage van het Fonds Bijzondere Journalistieke Projecten www.fondsbjp.nl

ISBN 978 90 263 2575 5

© 2011 Jorie Horsthuis

Omslagontwerp Studio Jan de Boer

Omslagillustratie © Amber Beckers/Hollandse Hoogte

Foto auteur Elsbeth Tijssen

Verspreiding voor België:

Veen Bosch & Keuning uitgevers n.v., Antwerpen