



FOTOS OLIVIER MIDDENDORP/NRC

Station Rokin (boven) en gezicht vanuit de Noord-Zuidlijn in Amsterdam

Onderzoek

Vervolg van pagina 17

1.750 met een flexibel contract).

personeel is volgens algemeen directeur-Zuiderwijk, maar moeilijk te vinden, zei ze in dat overleg: het GVB „sleurt en trekt” om personeel te werven. „Maar vooralsnog lukt dat niet.”

Op de werkvloer wordt geklaagd. Over te hoge werkdruk en het negeren van veiligheidsvoorschriften. Over het hoge percentage zwartrijders. Volgens het GVB ging het vorig jaar om 1,4 procent. Maar op lijnen zonder conducteur of ander servicepersoneel ging het eind vorig jaar om 10 tot 15 procent, zo staat in het jaarverslag 2023. De klachten gaan ook over gebrek aan reserveonderdelen of te krappe rijtijden, waardoor er te weinig tijd is om op adem te komen. Uit het jaarverslag van 2023 blijkt dat er tussen de 300 en 400 vacatures zijn op een personeelsbestand van in totaal zo'n 5.000 mensen (van wie 3.250 in vaste dienst en

In september 2020 ontspoorde bij de werkplaats van het metrobedrijf in Die-men een werktrein. Rakelings scheerde de locomotief langs een tank met vijfduizend liter diesel, een ramp werd op het nippertje voorkomen. Dat de locomotief en de wagons uit de rails vlogen, was volgens getuigen, onderhoudspersoneel ter plekke, niet zo gek: remmen waren defect, wielen versleten.

Het liep met een sisser af - de werktrein werd niet meer gebruikt. Zelfs de machinist hield er niet meer dan een dikke enkel aan over. En frustratie. Want het onderhoudspersoneel van het GVB werkte al maanden met dat ondeugdelij-

ke materieel. „Ik maak mij ernstige zorgen om de veiligheid van mijn eigen collega's”, schreef een veiligheidsadviseur van het GVB na het ongeval in een interne mail aan zijn management. „Mijn teamleider doet zijn uiterste best, maar ook hij loopt tegen een muur”, voegde hij er aan toe.

Stadhuis

Toen oud-staatssecretaris Sharon Dijksma op 30 mei 2018 aantrad als wethouder Vervoer in Amsterdam, dacht ze de wereld van het stadsvervoer wel te kennen. Maar toch viel ze, volgens naaste betrokkenen, van de ene verbazing in de andere. Ze kreeg op haar werkkamer in het stadhuis niet alleen tram- en metrobestuurders over de vloer met verhalen over misstanden en wanbeleid, het was ook een komen en gaan van topambtenaren die bij haar kwamen klagen over wat er allemaal mis ging bij het GVB, aldus een direct betrokkene uit die periode.

Vlak voordat ze in 2020 burgemeester in Utrecht werd, kreeg Dijksma vertrouwelijk bezoek van de Amsterdamse GroenLinks-fractievoorzitter Zeeger Ernsting. Die had een waslijst met klachten bij zich. GVB-directeur Mark Lohmeijer was ook bij de bijeenkomst. Tot zijn verbazing hoorde hij verhalen over metrobestuurders die van de verkeersleiding de opdracht kregen om ernstige incidenten te verzwijgen. Om door te rijden tot de eindhalte, ook als dat technisch helemaal niet mocht. De boodschap aan Dijksma: er was weinig animo om gevaarlijke incidenten te melden, want dat zou metro- en trambestuurders later zwaar worden aangerekend.

Ernsting vertelde de wethouder dat in zijn ogen het onderling vertrouwen op de werkvloer laag was en dat de veiligheid van personeel en passagiers onder druk stond. Directeur Lohmeijer zegde na dat gesprek diepgravend onderzoek toe, blijkt uit een verslag van het gesprek. Vooral de verstoorde verhoudingen tussen metrobestuurders en de verkeersleiding noemde hij „heel ernstig”. Dat zou het GVB volgens Lohmeijer heel serieus oppakken.

Dat onderzoek liep al snel dood. Het GVB sprak met een tiental melders en trok tamelijk snel de conclusie dat het vooral om klachten van oud-medewerkers ging, waar het bedrijf niets mee kon. „Het ging om nooit bewezen uitspraken”, onderstreept de woordvoerder nu.

De (ex-)GVB'ers die hadden geklaagd kregen te horen dat er geen sprake kon zijn van terugkeer bij het bedrijf, van rehabilitatie of schadevergoeding. Er kon wel psychologische ondersteuning geregeld worden, of vervolggesprekken met hun leidinggegenden. In de zomer van 2021 werden de dossiers gesloten.

Maar vier jaar na dat gesprek bij wethouder Dijksma lagen er weer vergelijkbare dossiers op tafel, dit keer bij Ombudsman Munish Ramlal. Hij sprak afgelopen april vijftien GVB'ers en ex-medewerkers van het bedrijf op een geheime locatie - een buurthuis in Amsterdam-Noord. De GVB'ers die nog in dienst waren, wilden niet dat hun bedrijf lucht zou krijgen van hun contacten met de ombudsman.

Wat de ombudsman te horen kreeg was grofweg hetzelfde als wethouder Dijksma in 2020: het ging over angstcultuur op de werkvloer, getreiter en discriminatie door leidinggegenden. Over gerommel met werkbrieftjes en dienstroosters om de Arboret te omzeilen. En over onveilige situaties langs het spoor die niet gemeld mogen worden.

„Incidenten die niet representatief zijn voor een bedrijf waar 5.000 mensen werken”, reageert het GVB nu. „Het aantal meldingen in ons systeem getuigt juist van een gezondere meldcultuur.”

Maar Ramlal noemde de verhalen die hij van die GVB'ers had gehoord, „schrijnend”. Hij trok in dat gesprek een vergelijking met de landelijke toeslagenaffaire. Want dit waren óók verhalen „van mensen die niet meer weten waar ze hun klachten en signalen moeten melden”, liet hij na afloop aan NRC weten.

Dossieronderzoek om de verhalen te verifiëren mocht de ombudsman overigens niet doen, want het GVB is geen gemeentelijke dienst meer. Maar hij hoorde, zegt hij, verhalen die niet alleen die GVB'ers raken, maar ook de veiligheid van de passagiers. „Daarom kan ik als ombudsman mijn ogen niet sluiten.” Volgens Ramlal moet de GVB-directie het vertrouwen van haar personeel herwinnen. „Iedereen heeft er baat bij dat geruchten, signalen en klachten opgehelderd worden door een volstrekt onafhankelijke partij, waar de medewerkers vertrouwen in hebben.” Zo is het GVB opnieuw een hoofdpijn-

Trams kunnen niet uitrijden omdat het personeelsverzuim zo hoog is

bed en andere huisraad in een tram ter hoogte van het Vondelpark, die op weg was naar de Indische Buurt.

Kampen noemt die nachtelijke verhuizing in zijn promotieonderzoek als illustratie van een bedrijf waar reorganisaties niet van de grond komen, consensus over de koers ontbreekt en leidinggegenden nauwelijks samenwerken. Dat promotieonderzoek gaat al tien jaar rond in het GVB, als illustratie van wat er indertijd mis was en volgens sommigen nog steeds is: met personeel dat reageert met „schijnaanpassingen en ondermijning van het gezag”.

Sharon Dijksma heeft in haar korte wethoudersperiode vooral geprobeerd om de verhoudingen tussen GVB, de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio op orde te krijgen. Daar huurde ze een Rotterdammer voor in, Pedro Peters, de gepensioneerd directeur van het Rotterdamse vervoerbedrijf RET. In zijn interne inventarisatie uit 2019, in bezit van NRC, maakt hij gewag van een verweesde organisatie, waarin diep wantrouwen de boventoon voerde. Wantrouwen in het GVB zelf, maar ook in de samenwerking met de gemeente en de Vervoerregio Amsterdam, de concessieverlener. Het GVB was volgens die analyse een bedrijf waarin de oude cultuur van machtsdenken en elkaar beconcurreren nog steeds hardnekkig aanwezig was en „het verleden nog steeds een negatief effect op het heden heeft.”

Dijksma vertrok eind 2020 naar Utrecht. Peters hield het in september 2021 voor gezien. Hij liet een stapel verandervoorstellen achter die door alle betrokkenen omarmd werden. Maar of die reorganisatieplannen daadwerkelijk van de grond zijn gekomen, is onduidelijk. De sfeer was bij zijn vertrek in 2021 nog verziekt. Wantrouwen voerde onverminderd de boventoon, „terwijl de ene partij het nog steeds de anderen kwalijk nam dat ze naar de wethouder gestapt waren”, staat in een interne evaluatie uit 2021.

Of het na het vertrek van Peters beter gaat bij het GVB? De onderlinge verhoudingen zijn volgens een woordvoerder van de Vervoerregio Amsterdam verbeterd. Sinds 1 januari 2022 wordt er gewerkt volgens de voorstellen van Peters en iedereen is daar positief over. „Er is nu een relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarbij bevoegdheden en verantwoordelijkheden helder zijn. De onderlinge verhoudingen zijn verbeterd en de verantwoordelijkheden van de Vervoerregio, GVB en de gemeente Amsterdam zijn duidelijk afgebakend”, aldus de GVB-woordvoerder.

Dat het daarmee nog lang niet altijd goed gaat, illustreert het incident met die vergeten passagiers in Gaasperplas. Het metrostel stond om 14.22 buiten dienst, zo staat in het rapport van GVB aan inspectiedienst ILT. Om 15.15 komt bij de verkeersleiding de melding binnen dat er nog reizigers in zitten en de deuren niet open kunnen. „Eerstvolgende aankomende bestuurder gevraagd om de mensen te bevrijden.” Het GVB zegt achteraf de gang van zaken enorm te betrouwen. „Als we de namen van de reizigers hadden gehad, zouden we zeker excuses hebben aangeboden.”

Wat was het geval? De bestuurder die de dienst zou overnemen, had de rijbevoegdheid niet om de nieuwe metro's, de vorig jaar in gebruik genomen M7's van de Spaanse spoorwegfabrikant CAF, te rijden, is de verklaring van het GVB achteraf. „Een deel van de bestuurders was rijbevoegd, een deel nog in opleiding. Inmiddels is iedereen rijbevoegd.”

Sinds 2022 is de Inspectiedienst ILT van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat niet meer direct betrokken bij de dagelijkse afhandeling van gemelde

incidenten. Tot 2022 kwam de inspectiedienst ter plekke poolshoogte nemen na gevaarlijke incidenten op het spoor in Amsterdam. Maar die zogeheten „piketdienst” is inmiddels opgeheven en overgelaten aan het GVB zelf. Overigens ook zeer tegen de zin van de Vervoerregio en het GVB zelf. Al is er volgens het GVB en de Vervoerregio sindsdien ook weinig aan de hand, zo wordt in de jaarrapportage Railveiligheid van de Vervoerregio Amsterdam vorig jaar opgemerkt.

Maar het aantal incidenten is wél opvallend vergeleken met die van de Rotterdamse RET of het Haagse HTM. Sinds 2020 rapporteerde de RET 54 meldingen bij de ILT. Samen met de Haagse stadsvervoerder HTM ging het in diezelfde periode om 139 meldingen, tegenover 597 bij het GVB. Terwijl HTM en RET samen dagelijks 850.000 passagiers vervoeren, het GVB telt er dagelijks 816.000.

Volgens het GVB wordt in Amsterdam van alle incidenten melding gemaakt, ook van spoorlopers of vandalisme, en doen RET en HTM dat niet. „We hebben tot en met april 2024, met 0,83 aanrijdingen per miljoen reizigerskilometers een goede score”, aldus de woordvoerder. „We melden alle afwijkingen van de normale gang van zaken die met de ILT zijn afgesproken als „bijzonder” voorval”, zegt interim-hoofd Veiligheid, Paul Kleijn, in reactie op de verschillen. „Het grootste deel van die meldingen komt van het trambedrijf. Als een bestuurder iets te laat of te lang remt, schiet hij door het sein heen en wordt alles stilgelegd.”

Bij de metro grijpt het geautomatiseerde veiligheidssysteem volgens Kleijn heel snel in. „Bij afwijkingen wordt gelijk alles stilgelegd door het veiligheidssysteem. Zelfs als de verkeersleiding dan aangeeft dat er weer gereden kan worden, mag dat soms nog steeds niet van de sensoren. Daarmee is de veiligheid niet meer in het geding, maar metrobestuurders kunnen dat wel zo ervaren. Bij de metro is de complexiteit van de systemen het grootst, daardoor gebeurt het wel eens dat verkeersleiding en metrobestuurders in de praktijk langs elkaar heen praten. We doen er alles aan om dat te verbeteren.”

Hoogleraar Ruud van Herpen van de TU Eindhoven denkt dat het grote aantal meldingen in Amsterdam een ander verhaal vertelt. Niet de softwarebeveiliging, maar de manier waarop de metrobestuurders ermee omgaan is in zijn ogen de belangrijkste oorzaak. „Als de metrobestuurder zo'n storende factor is die de veiligheid in het geding brengt, is wat mij betreft het rijden met onbemande metro's een serieus en veiliger alternatief”, concludeert hij na bestudering van de incidentenlijst. „Want hoe kleiner de invloed van de mens, hoe voorspelbaarder de uitkomst.”

Volgens het GVB gaat dat niet op voor de Amsterdamse metro. „Het systeem is onvoldoende gebruiksvriendelijk ontworpen en de mens heeft tijd nodig om dat aan te leren”, aldus de woordvoerder.

In januari van dit jaar liet de Amsterdamse tv-zender AT5 twintig (ex-)medewerkers aan het woord, GVB'ers die betrokken waren geweest bij aanrijdingen, ongelukken, bedreiging, discriminatie en geweldsincidenten. Zij vertelden verhalen over hoe ze daarna in de kou stonden. Of te maken kregen met ontslagprocedures.

Algemeen directeur Claudia Zuiderwijk reageerde afgelopen januari op die publiciteit met een brief aan het gemeentebestuur. „Een sociaal-veilige werkomgeving is de basis voor een goed functionerende organisatie”, schreef ze aan wethouder Alexander Scholtes (D66). „Helaas weten we dat hier niet altijd sprake van is.”

Intern is de toon minder gematigd, zo

Reactie GVB

„Dit artikel geeft niet het beeld van GVB anno 2024. De opsomming van negatieve fragmenten uit ons verleden, het gebrek aan context en de onjuistheden, doen geen recht aan wie wij zijn. Neem bijvoorbeeld het aantal aanrijdingen en het beeld van de cultuur dat wordt neergezet. In Q1 2024 waren er 0,83 aanrijdingen per miljoen reizigerskilometers. De afgesproken maandelijkse grenswaarde is 1,58.

„Het geschetste beeld van vervoersonveiligheid is niet terecht. Kwalijk zelfs, omdat onze reizigers met dit artikel bang worden gemaakt. Veiligheid is onze prioriteit, en wij handelen volgens afgesproken normen. In een hectische stad als Amsterdam gaan soms dingen mis en hiervoor sluiten wij onze ogen niet. Ook in de geschetste cultuur herkennen wij ons niet. We zijn zeker niet foutloos. Maar wij staan voor een open cultuur die geënt is op continu verbeteren. Onze resultaten (financieel herstel na COVID-19, klanttevredenheid van 7,9 en medewerkerstevredenheid van 7) onderstrepen dit.”

lijkt uit notulen van intern directieberaad met de ondernemingsraad in februari, onder haar voorzitterschap. Daarin wordt de bedrijfscultuur bij het GVB vergeleken met die van de publieke omroep, zoals de commissie-Van Rijn die omschreven heeft (bij de omroep ging het om machtsmisbruik, angstcultuur, discriminatie en #MeToo-affaires). Paul Carstens, de net aangestelde directeur Techniek, zegt, zo blijkt uit diezelfde notulen, een „warm bedrijf” te hebben aangetroffen. Maar hij had ook verhalen gehoord over „zorgwekkende en onwenselijke interne omgangsvormen”, verhalen die volgens hem „een topje van de ijsberg” zouden zijn. „Om van elke melding en voorval te leren, moet je echt doorgraven om te snappen wat er onder water zit”, zegt hij achteraf. „Om echt te snappen wat er onder water zit, om de bron echt aan te pakken, in plaats van af te doen als losstaand incident.”

Sinds april kunnen (ex-) GVB'ers zich melden bij een externe vertrouwenspersoon met hun klachten en verhalen, een initiatief van het PvdA-raadslid Farley Asruf. Die vertrouwenspersoon zal zijn bevindingen rapporteren aan verantwoordelijk wethouder Scholtes. Een ongebruikelijke interventie, want in de jaren ervoor was er nauwelijks bemoeienis vanuit de gemeenteraad met het sinds 2007 zelfstandig GVB.

Zware boetes

Financieel is het GVB de klap van de coronacrisis nog niet te boven. Afgelopen december, twee jaar na de corona-lockdowns, vertelde financieel directeur Koen Beeckmans, in een directieoverleg met de ondernemingsraad, hoe het bedrijf er voor staat. De laatste drie maanden van 2023 waren volgens hem „qua uitval van materieel en personeel een slecht kwartaal” en er zijn dan zorgen over het gebrek aan materieel op straat. Bovendien hangen het GVB hoge boetes van de Vervoerregio boven het hoofd vanwege achterblijvende vervoersprestaties. „Staffel drie”, aldus Beeckmans, „dan gaat het om zeer zware boetes. (...) Het is pijnlijk dat de reizigers niet wordt gegeven wat zij nodig hebben door uitval van materieel, personeel en ziekteverzuim.”

Maar 2024 wordt volgens het GVB een beter jaar. „Met fors teruglopende uitval”, zegt de woordvoerder. „Volle opleidingsklassen en veel instruum.”