

A close-up portrait of a woman with dark hair, smiling warmly. She is wearing a black and white striped top. A tattoo is visible on her left shoulder, which reads "If found If can".

Buschauffeur Cindy werd

bedreigd tijdens haar werk

**“IK WIST
METEEN
DAT HET
FOUTE
BOEL WAS”**

Interview: Merel Brons, Fotografie: Petronellanitta

Agressie en geweld tegen medewerkers, de kranten staan er vol mee. Cindy Lagas (28) is buschauffeur bij Connexxion. Onlangs werd zij bedreigd. “Ik heb me nog nooit zo machteloos gevoeld.”

“Opeens stond hij naast me, de man met het petje en de tattoos. Ik schrok me wezenloos, ik dacht dat de laatste passagier al was uitgestapt. Deze man bleek te zijn achtergebleven. En terwijl hij me bij het instappen nog vriendelijk ‘goedemiddag’ had gewenst, spoten zijn ogen nu vuur. ‘Wat flik jij me nou? Waarom heb je me niet wakker gemaakt?’, schreeuwde hij. In een flits besefte ik wat er moest zijn gebeurd: hij had liggen slapen in de bus, ik had hem niet opgemerkt en inmiddels waren we ver voorbij zijn uitstaphalte. Woest was hij, hij bleef maar tieren. Het was mijn schuld dat hij zijn halte had gemist, ik had hem wakker moeten maken. Ik probeerde te reageren zoals ik altijd doe, zoals ik op de cursussen van mijn werk heb geleerd: rustig blijven, uitleggen dat ik er ook niets aan kon doen. Ik vertelde hem zelfs nog hoe hij het beste kon overstappen om bij zijn halte te komen. Maar het hielp niet, hij was niet tot bedaren te brengen. Ik zag dat hij voor de deur van mijn bus ging staan. ‘Hoe heet je?’, vroeg hij een paar keer. Ik zei mijn naam niet, en dat maakte hem nog kwader. ‘Ik ga die bus niet uit! Ik trek je achter het stuur vandaan en sla je op je bek!’ Ik zag aan zijn blik dat hij het meende. Mijn gevoel zei dat het foute boel was. Als hij me iets wilde aandoen, kon ik niks tegen hem beginnen. Ik besloot verder mijn mond te houden. Ik heb me nog nooit zo eenzaam en machteloos gevoeld.”

Uitgelezen kans

“Ik had nooit gedacht dat ik buschauffeur zou worden, ik zag mezelf eerder in een administratieve functie op kantoor werken. Maar ik had na mijn middelbare school geen vervolgstudie gedaan. Dus toen het vervoersbedrijf me een interne opleiding aanbood, leek het me een uitgelezen kans

om aan een baan te komen. Ik werd positief verrast: het werk als chauffeur bleek afwisselend, ik zag veel van de regio en het sociale contact met de passagiers past goed bij mijn karakter. Als klap op de vuurpijl vond ik ook mijn grote liefde bij het bedrijf. Ook op die bewuste dag genoot ik van mijn werk. Het was Goede Vrijdag, de zon scheen en de passagiers waren vrolijk. Waarschijnlijk omdat ze – net als ik – een lang paasweekend voor de boeg hadden. Mijn dienst zat er alweer bijna op. Ik had zojuist de laatste passagiers afgezet en was alleen in mijn bus. Ik maakte plannen voor het weekend en bedacht wat ik nog in huis moest halen voor de geplande barbecue. En toen stond opeens die man naast me.”

Gillende sirenes

“De noodknop indrukken was het enige wat ik kon doen. Ik moest twee keer drukken voordat ik zag dat er contact was met mijn collega’s in de meldkamer. Ik voelde opluchting. Nu zou het goedkomen, want ik wist dat ze op afstand meeluisterden. Ondertussen bleef de man tegen me tekeergaan. Ik bleef rustig en reed met klamme handen naar de volgende halte. Hij moest

“Het was mijn schuld, vond hij had hem wakker moeten maken”

zo snel mogelijk die bus uit, wist ik. Ik probeerde me op het verkeer te concentreren, maar dat was niet makkelijk. De tranen brandden achter mijn ogen. Toch wilde ik niet huilen in zijn bijzijn, hij mocht niet zien hoe bang hij me maakte. Op het moment dat hij de bus uit stapte, ik de deuren had gesloten en mijn voet op het pedaal zette om verder te rijden, kwamen de tranen alsnog. Door de intercom hoorde ik mijn collega zeggen: ‘De hulpdiensten zijn onderweg.’ Even later kwam de politie met gillende sirenes aanrijden. Huilend vertelde ik de agenten wat er was gebeurd. Ik kon een goede omschrijving van de man geven en de politie ging achter hem aan. Kort daarna stond mijn manager bij me in de bus. Samen hebben we rustig gesproken

over wat er was gebeurd. Mijn rit werd door een collega overgenomen en ik deed aangifte.”

Respect

“De dag erna kwam het besef wat er was gebeurd pas echt. Ik vertelde Martin wat me was overkomen en voelde aan mijn lijf dat ik de schrik nog niet te boven was. Ook toen ik het verhaal aan mijn moeder vertelde, kwamen de tranen weer. Ik realiseerde me dat het heel anders af had kunnen lopen. Gelukkig had ik een paar dagen vrij. Ik heb een cake gebakken en crème brûlée gemaakt en ik ben een dag op de camping bij mijn schoonouders geweest. Die dingen maakten me rustiger. Vier dagen later ging ik weer aan het werk. Bang om aan de slag te gaan was ik niet. Maar als ik in de kranten lees dat er weer iets is gebeurd met een collega doet dat me wel wat. Laatst is er weer een Rotterdamse tramcollega in het gezicht geschopt. Het maakt me verdrietig, maar vooral boos. Waarom moeten wij in ons werk met zo veel agressie en geweld te maken krijgen? Waarom is er geen respect? Ik denk dat er een mentaliteitsverandering moet plaatsvinden. Dat ouders en scholen kinderen meer respect moeten bijbrengen. Als je bij de basis begint, kun je het tij misschien keren. Sommige mensen zullen niet begrijpen dat ik zo van mijn stuk ben gebracht door wat er is gebeurd. Dat hoeft ook niet. Het is mijn gevoel, en ik voelde me tot in mijn kern bedreigd. Gelukkig is hij opgepakt. Ik heb gehoord dat de zaak is geseponeerd. Als hij maar heeft nagedacht over wat hij heeft gedaan. Soms denk ik: wat zou ik doen als hij weer bij mij in de bus stapt? Ik denk dat ik hem gewoon netjes gedag zou zeggen.” ■

PS NS-medewerkers geven aan dat ze dagelijks te maken hebben met agressie van reizigers. In een onderzoek van vakbond VVMC zegt 86,4% het afgelopen jaar 1 tot 10 keer geweld te hebben ondervonden op het werk. Maar ook buschauffeurs, trambestuurders en andere ov-medewerkers worden geregeld bedreigd. Bij vervoersbedrijf Connexxion ging het in 2014 om 531 geregistreerde incidenten.