



Advies van de verkeerspsycholoog:

Een bovenleidingbreuk veroorzaakte gisteren ernstige vertraging én het bijbehorende gescheld op de Nederlandse Spoorwegen. Waarom winden we ons zo op over de zóveelste treinstoring?

Iris Pronk

Verkeerspsycholoog Gerard Tertoolen van het Utrechtse adviesbureau XTNT heeft drie verklaringen voor de grote ergernis bij de reizigers. Zelf scheldt hij ook vaak op de NS: "Ja, absoluut. Die sprinters zijn ondingen, ze zitten altijd volgepakt, net veeervoer, Japanse toestanden. Het stinkt er, de uitklaptafeltjes zijn te klein voor je laptop en de wifi is beroerd. Je hebt genoeg om op te mopperen natuurlijk."

1. De auto heeft de voorkeur.

Je pikt ze er zo uit: de grootste cha-

grijnen op het perron zijn fervente automobilisten, door Tertoolen ook wel *captives* of gevangenen genoemd. Pakken ze één keer de trein, en ja hoor, zul je het net zien: rijden die krenge niet!

Mensen zijn altijd op zoek naar bevestiging van hun voorkeuren volgens de verkeerspsycholoog. "Daaraan kun je zien hoe onwetenschappelijk ons brein is. In de wetenschap kun je alleen bewijzen dat iets niet waar is. Wij mensen zijn juist op zoek naar bevestiging van wat we al vonden en wat we al dachten."

Dus onderstreept de bovenleidingbreuk voor de automobilist hoe geweldig de auto is. De doorgewinterde treinreiziger zal de treinstoring

Foeteren op de NS lucht lekker op

juist bagatelliseren: Leuk is het niet, maar in de file staan is ook geen lolletje.

2. De NS zijn een makkelijke vijand.

Naast de verstokte auto- of ov-reiziger is er een kleine groep zogeheten keuzereizigers of hoppers: zij pakken soms de auto, soms de trein. Deze mensen waren gisteren mogelijk boos op zichzelf: Verdorie, fout gekozen, was ik nu maar met de auto gegaan! "De keuzereizigers doen het meest aan zelfreflectie", zegt Tertoolen. Zij gaven zichzelf

(deels) de schuld van hun late aankomst op kantoor.

Maar de meeste anderen – treinreizigers én automobilisten – zijn geneigd om de oorzaken van allerlei ramspoed buiten zichzelf te zoeken. 'Externe attributie', zo noemt de verkeerskundige dit fenomeen, in tegenstelling tot 'interne attributie': we schrijven positieve dingen meestal wél aan onszelf toe.

In het geval van treinmalaise is de dader natuurlijk gauw gevonden: de NS. "Dat is een heel makkelijke zondebok. De NS doen alles verkeerd."

Zo wordt het 'met z'n allen tegen de NS': wij-treinreizigers tegen de gemeenschappelijke vijand. Die 'strijd' heeft iets aantrekkelijks,

zegt Tertoolen. "Je kunt het vergelijken met wat voetbalsupporters tijdens een wedstrijd ervaren. Schelden op de NS geeft ons een lekker wij-gevoel."

3. Het lucht wel op.

Voor wie met twee uur vertraging op kantoor arriveert, is het sowieso fijn om even uit te razen tegen collega's. Foeteren helpt om het hart te luchten, aldus Tertoolen. "Daarmee krik je je eigen ego op, je loost je frustraties, het geeft verlichting." Zijn advies dus bij ernstige treinstoringen: Vooral blijven klagen.