Een wilde rit naar kamp

We staan aan de start van het nieuwe scoutsjaar. De eerste vergadering, misschien een nieuwe tak, vrienden terugzien na de vakantie … Wij blikken nog even terug naar het groot kamp en nemen enkele zaken onder de loep. Eén daarvan is het transport, de treinritten van en naar het kamp. Onze communicatie rond de vertrekuren was helaas pittig laat. Hoewel we begrijpen dat dit voor moeilijke situaties zorgden, geven we graag een blik achter de schermen. Dit was immers geen vergetelheid of slordig werk, maar eerder een Sisyfusarbeid.

# Reserveren is de boodschap

We springen even terug naar Paaskamp. Als Eenheidsleiding nemen we vooral een ondersteunende rol op tijdens het kamp en staan we 24/7 paraat in geval van nood. Gelukkig hebben we geen serieuze incidenten meegemaakt en hebben we ons kunnen focussen op het uitwerken van de voorbereidingen van groot kamp.

Je kan helaas niet simpelweg een trein boeken. Sinds enkele jaren is het verplicht, voor grote groepen, om te reserveren. Wie niet reserveert, kan geweigerd worden. De conducteur kan je verplichten een boete te betalen. Dus: reserveren is de boodschap. Zo een reservatie dien je ook aan tijdig aan te vragen zodat de NMBS dit kan inplannen. Geen probleem, wij zijn op tijd!

Op 4 april dienden we onze aanvraag voor de reserveringen van al onze ritten in. Het doel is om allemaal samen te vertrekken rond 9u aan het station. Bij de terugkomst willen we samen vertrekken in Paliseul kort na de middag. We kregen de boodschap dat ten laatste drie weken voor vertrek we de daadwerkelijke boekingen zouden ontvangen. Het reserveren gaf immers niet direct het recht op de gevraagde treinen (forshadowing).

# Aanloop naar kamp

Vanaf juli is het in één rechte lijn richting kamp. Alles wordt tot op het uur vastgelegd en de communicatie vliegt de deur uit. Echter, wij moesten wachten op de uren van de treinen. Proactief mailde ik op 7 juli (4 weken voor vertrek) naar de groepsdienst van de NMBS voor een update. Ze gaven aan drie weken op voorhand te bevestigen, maar misschien kon het ook vroeger. We kregen helaas geen antwoord, dus besloten we de deadline af te wachten.

En dus, op 13 juli vroegen we opnieuw meer informatie op. Zonder respons besliste ik ’s avonds telefonisch contact op te nemen. Na een kwartiertje luisteren naar wat klassieke muziek, wisten ze mij te vertellen dat ze de aanvragen voor reservaties in juli, nog steeds aan het verwerken zijn en we dus nog even zullen moeten wachten. “U mag eerstdaags de bevestiging van uw reservaties verwachten.” Goed, wij zijn flexibel, we stellen de communicatie nog even uit!

Dinsdagochtend, 19 juli (16 dagen voor vertrek), bel ik ze op voor een update. Ze zijn er mee bezig. Later die dag ontvangen we dan onze toegewezen treinen. Deze treinen stroken echter volledig niet met wat we hebben aangevraagd. De treinen voor het vertrek waren een mix van plus- & min-twaalfjarigen met telkens een uur tussen. De treinen voor de terugkomst waren niet veel beter, een eerste trein om half 10 & een tweede om half 12. Dit is voor ons niet haalbaar doordat we in de ochtend nog verder afbreken.

We probeerden dit intern op te lossen, maar deze treinen waren moeilijk te matchen met onze wenen. We besloten om opnieuw contact op te nemen met de NMBS om andere opties te overlopen. Op 21 juli stuurden we dan een nieuwsbrief naar de ouders met het bericht dat we nog geen concrete informatie konden geven over het vertrek.

# Het wordt spannend

Vrijdag, 22 juli (13 dagen voor vertrek), belde ik opnieuw naar het contactcentrum. Ze noteerden mijn aanvraag en gingen iets laten weten. Aangezien ze ook op zaterdag werken, gaf ik ze tot maandag zodat ze twee dagen hadden om het te bekijken. Maandagavond, 25 juli (11 dagen voor vertrek) nam ik weer even tijd voor een kwartiertje klassieke muziek en belde ik terug. Ze gingen het navragen of er al vorderingen waren en mij terugbellen.

En dus zo geschiedde… Dinsdag wachtte ik hoopvol voor een belletje maar dat kwam maar niet. Om half vier belde ik dan zelf terug. Opnieuw gingen ze het bekijken en mij terugbellen. Je voelt het al aankomen, mijn telefoon bleef stil. Angstig om weer een dag te moeten wachten, belde ik diezelfde avond nog terug. Deze keer wisten ze mij te vertellen dat de verantwoordelijken voor de reserveringen al naar huis waren en dat ik de volgende dag nog eens moest proberen. Ik kreeg trouwens elke keer iemand anders aan de lijn, en moest telkens het verhaal van het begin uitleggen.

We zijn er bijna! Woensdag belde ik nog een keer… Stef van de NMBS nam de telefoon op, ik deed nogmaals mijn verhaal. Deze keer mocht ik aan de lijn blijven hangen terwijl hij de juiste persoon zocht. Yes, een doorbraak! Na een kwartiertje kwam Stef van NMBS terug en vertelde mij dat de persoon verantwoordelijk voor ons dossier op vakantie was en dat diegene die het moest opvolgen, dat zijdelings had laten liggen. Helaas werkte ze die dag niet, maar ze ging mij terugbellen de volgende ochtend … Ik moet toegeven dat ik toch al sceptisch was over dat telefoontje.

Ter ieders verbazing werd ik donderdag (28 juli) opgebeld door Joke die ons dossier behandelde. Een gesprek van 40 minuten volgde waarin we “samen” op zoek gingen naar andere oplossingen. Simpele ideeën zoals een extra wagon inlassen was niet mogelijk, want “dat is niet mogelijk op een week tijd”. Pittig frustrerend, want op de aangereikte drie weken was dat misschien wel mogelijk. Maar bon, zij bleef voet bij stuk houden. Het was onmogelijk. Het was onmogelijk. Ondanks onze voorstellen om via andere routes te gaan of een combinatie met de TEC (Waalse versie van De Lijn). Maar ook daar zat geen toekomst in aangezien we geen TEC bussen konden reserveren die over provinciegrenzen heen gaan. Het enige dat we konden doen was de leeftijdsverdelingen aanpassen zodat we op z’n minst per tak konden reizen. Met deze magere winst sloten we het gesprek af.

De volgende dag, 29 juli (5 dagen voor vertrek) stuurden we de informatie over het transport door via de laatste nieuwsbrief.

# Na de rit

Omdat ik de klassieke muziek begon te missen, belden we op kamp nogmaals om ook de terugkomst beter in te plannen. Ook hier was een aanpassing fysiek onmogelijk, we moesten maar op een andere manier reizen. Uiteindelijk namen we de beslissing om de trein om half 10 niet te nemen (we hadden gelukkig nog niet betaald). De treinrit huiswaarts was dus grotendeels niet gereserveerd. We besloten om stapsgewijs in kleinere groepen de trein te nemen zonder reservaties. Zonder problemen is iedereen moe en tevreden in Gent toegekomen.

Voor het schrijven van dit verhaal, nam ik nogmaals contact op. Zij wisten mij te vertellen dat de combinatie van e-mails en telefoontjes goed was voor in totaal 60 communicaties. De dienst groepsreserveringen is verantwoordelijk voor dit luik van de NMBS. Op papier lijkt dit een goed idee, een gespecialiseerde dienst die grote groepen helpt met hun verplaatsingen. Echter wordt de indruk geschept dat ze helemaal niet voorbereid zijn op de hoeveelheid aanvragen, iets wat nochtans een jaarlijkse tendens volgt. Het lijkt dan ook dat de communicatie minder stroef en sneller zou moeten gebeuren.

Het verhaal leidt ons tot een conclusie dat er meer energie & moeite mee gepaard gaat om een treinrit via een reservatie in te plannen dan zonder. Wat net haaks staat op de intentie van de dienst die NMBS aanbiedt met de groepsreserveringen. Hopelijk biedt deze rollercoaster van een verhaal een nieuw perspectief op het hele gebeuren.

Scoutieve groeten,

De Eenheidsleiding 2021 - 2022