

## **BLIJ ZIJN MET EEN KLACHT, TOCH?**

"Bent u ontevreden, boos of teleurgesteld?" vraagt onze politie aan haar burgers, die vervolgens worden aangespoord hun ongenoegen kenbaar te maken met als doel samen het sein weer op veilig te zetten. "Slecht produkt? Slecht uitgevoerd werk? Te late levering? Hogere prijs dan afgesproken? Schade? Als consument staat u sterker dan u denkt", laat de Consumentenbond ons weten. Wie klachten heeft over de notaris, kan de Notariële Broederschap in de arm nemen of desnoods met tuchtregels van de Kamer van Toezicht dreigen. Klachten over de overheid? Wel, wend je dan tot de Nationale Ombudsman die "geheel onafhankelijk en kosteloos werk maakt van uw klacht."

Een snelle blik in de folderkast van de openbare bibliotheek bevestigt het sluimerend vermoeden: er wordt wat afgeklaagd in ons landje. En de ontvangers van de klachten zijn er blij mee; of, zoals de politie het zegt: "Uw klachten kunnen ons immers inzicht verschaffen in het functioneren van onze organisatie. We willen leren van onze fouten, zodat we in de toekomst onze dienstverlening verder kunnen verbeteren." Zeg nou zelf: je zou toch wensen dat het gaat wemelen van blauw op straat?

De 18de eeuwse Engelse schrijver Jonathan Swift (vooral beroemd geworden door zijn satirische roman 'Gulliver's Reizen') noemde klachten "de grootste schattingen die de hemel ontvangt". En - wat recenter - omschreef Janelle Barlow een klacht als een "geschenk uit de hemel", een effectief strategisch middel voor ondernemers om meer omzet te maken (oorspr. 'A complaint is a gift', Contact, Amsterdam, 1996, ISBN 90-2540-540-1). Mogen wij van ons bedrijf dus niet blij zijn en blijven met een klacht? Natuurlijk, alhoewel onze klanten er geen gewoonte van zouden hoeven te maken...

Eigenlijk klinken klachten elders in Europa veel vriendelijker dan in eigen land. "Madame/Monsieur, j'ai une plainte" (spreek eens uit: zjee uune plèènte): je zou toch zweren dat het niet echt om iets ernstigs gaat, nietwaar? Ook in Spanje lijkt er een klein feestje mee te worden aangekondigd: "Señora/Señor, tengo una queja": je voelt als het ware de warmte van het zuidelijk halfrond op je tong. En in Italië lijkt dat al niet anders: "Signora/Signore, ho un reclamo" (Wel opletten dat je bij de dokter iets anders zegt als je je niet goed voelt; voor eventuele aanstaande Italiëgangers: mi sento male. Maar dit leidt wel erg af van het pad van kwaliteitszorg.) Deze zuidelijke warmte staat toch wel in schril en kil contrast met het Poolse "Mam skarga" of het Hongaarse "Nekem panasz": net zo staccato als ons Nederlandse "Mevrouw/Meneer, ik heb een klacht".

Blij zijn met een klacht: de projectgroep interne kwaliteitszorg is bijzonder tevreden over de opbrengst van onze gezamenlijke besprekingen over de klachtencasussen. Ze bevatten immers veel suggesties en handreikingen die bruikbaar materiaal opleverden waarmee het procedureteam creatief aan de slag is gegaan. Zodat een klant met een klacht niet meteen wordt omgebracht.