

Loflied op de klaagzang

“Criticism shows that someone cares”. Dat is al sinds jaren een van mijn lijfspreuken. Ik ben die zin ooit als stelling in een proefschrift tegengekomen, en was meteen gegrepen. Die zin vat heel kernachtig samen, waar het mij om gaat, als ik weer eens ‘zit te klagen’. Klagen heeft meestal een negatieve connotatie, en met dit artikel wil ik het fenomeen graag van een ander kant belichten.

**ANKE
DÄHLMANN**

redactiewijs@janskerkgemeente.nl



Van klachtenservice naar klantenservice

Als ik ergens bezwaar maak, dan praat ik altijd gekscherend over de ‘klachtenservice’. Want wat is die afdeling van een bedrijf anders dan de serviceafdeling, die de klachten afhandelt? Als de klantenservice beter was, had ik immers geen klacht hoeven schrijven. Aan de andere kant zijn mijn klachten natuurlijk voor hen (gevraagd, dan wel ongevraagd) feedback op de (niet) geleverde service, waar zij hun voordeel mee kunnen doen. Ik eindig mijn brieven dan ook vaak met de hoop dat zij iets hebben aan deze ‘user experience’ – in een poging om aan te sluiten bij hun marketingtaal. En zo bezien is mijn klacht een waardevolle klantenservice: de service die een klant hun levert om hun dienstverlening te verbeteren.

Kernwaarden en behoeftes bepalen waar je over klaagt

Waarden die jij bijzonder belangrijk vindt, bepalen voor een groot deel jouw karakter (bijvoorbeeld eerlijkheid, zorgzaamheid, daadkracht). Volgens het model van de Kernkwadranten [1] worden deze kernkwaliteiten genoemd en raak je geïrriteerd of voel je je gekwetst als iemand iets doet dat indruist tegen je kernkwaliteiten. Het model gebruikt daarvoor de term ‘allergiezone’ (waarin die ander zit). Zelf formuleer ik graag dat iemand op mijn ziel heeft getrapt. Dat is voor mij een krachtigere uitdrukking van wat ik dan voel. Het analyseren van je woede in kernwaarde/allergie-paren kan je helpen om erachter te komen waarom je ergens over klaagt. En zodra je dat weet, kun je veel effectiever reageren.

Vergelijkbaar hiermee ga je met de methode van de Geweldloze Communicatie [2] op zoek naar de behoeftes van een persoon. Als ik zit te klagen over een (in mijn ogen) slordig opgemaakt stuk (bijvoorbeeld vergadernotulen) of een niet zuiver geformuleerde afspraak, dan geef ik daarmee blijk van mijn behoefte aan duidelijkheid. Ik heb een scherp oog voor details, die anderen nu niet opvallen, maar die belangrijk kunnen zijn om misverstanden te voorkomen. Dat ik zo aan precisie hecht, komt waarschijnlijk daardoor dat ik eerder door schade en schande wijs geworden ben. Achter een klacht kan dus een (onuitgesproken) behoefte schuilgaan, die niet is bevredigd en waarvan iemand zich misschien niet eens bewust is.

Boosheid werkt prestatieverhogend

Soms hoor ik naast een “Waarom maak je je daar nou zo kwaad om?” een “Is dat nou een zinvolle investering van je tijd?”. De vraagsteller vraagt zich wellicht ook af, waar ik de energie vandaan haal om mij weer eens (met onzekere uitkomst) te verzetten. In een recent artikel [3] wordt psycholoog Ryan Martin geciteerd: ‘Woede is niet alleen een signaal dat zegt dat je met onrecht te maken hebt. Het geeft je ook de energie om er iets aan te doen.’ Psycholoog Van Kleef (UvA) vult aan: ‘... maar alleen op momenten dat je daar ook iets aan hebt.’ Het moet dus wel zinvol zijn. Maar of je iets als zinvol ervaart of niet, is natuurlijk heel persoonlijk. Voor mij hoeft een klacht niet per se een tastbaar resultaat op te leveren – al zou dat natuurlijk het mooiste zijn. Er zijn daarnaast andere aspecten waardoor ik die tijdsbesteding als zinvol ervaar. Martin roept ons in zijn TED-talk op om de woede in iets positiefs en productiefs om te buigen.

Aan de hand van enkele pregnante voorbeelden wil ik illustreren, wat die positieve aspecten van klachten voor mij zijn.

LOFLIED 1: Inzicht in het opstellen reizigersrechten

Iedereen weet wel dat er veel te klagen valt over het treinverkeer. Dat doe ik dan ook veelvuldig. Mijn leukste herinnering is daarbij een klacht over het niet-accepteren van vertraging die veroorzaakt was door een gemiste aansluiting, omdat NS daarbij geen blaam trof (maar Deutsche Bahn). Ik vond dat helemaal onterecht, want ik had tenslotte één ticket gekocht, en heb contact gezocht met Rover [4]. Een ervaren vrijwilliger legde mij uit dat de EU-regels op dit punt onduidelijk zijn geformuleerd en ondersteunde mij erin hiervan “een zaak te maken”. Met veel plezier heb ik een klacht ingediend, en na afwijzing daarvan, beroep aangekend bij de Inspectie die voor NS verantwoordelijk is. Omdat die zetelt in Utrecht, had ik zelfs nog een persoonlijke afspraak met hun inspecteur en juriste. Ik heb uiteindelijk mijn geld gekregen, op basis van coulançe, en de EU-regels zijn helaas niet aangepast zoals gehoopt. Belangrijker voor mij was echter dat ik op deze manier inzicht heb gekregen in hoe reizigersrechten worden gemaakt en verdedigd door een reizigersvereniging en overheidsinstanties. Daarnaast heeft Rover mij uitgenodigd om over dit thema een artikel in hun magazine te schrijven, zodat het verhaal ook nog een grotere kring bereikt heeft.

LOFLIED 2: Waardebon als dank voor genomen moeite

Na een desastreus verlopen treinreis in Duitsland, ben ik in de pen geklommen en heb de Deutsche Bahn een klachtenbrief van drie kantjes geschreven (de woede was dus groot). Daarbij heb ik netjes alle feiten opgesomd en mijn gevoelens erover gedeeld, en dat ik bijvoorbeeld behoefte had gehad aan communicatie over aansluitingsmodelijkheden. Als dank kreeg ik aardige woorden en een waardebon.

LOFLIED 3: Geen oorlogsspeelgoed in het Bunkermuseum

Na een bezoek aan het Bunkermuseum op Schiermonnikoog, zag ik 2015 met grote consternatie dat er oorlogsspeelgoed in de museumwinkel werd verkocht. De dame achter de balie wist te melden dat dit grote aftrek vindt omdat kinderen er dol op zijn. Ik vond de voorstelling verbijsterend dat kinderen na het bezoek van het museum 'vrolijk' oorlog gaan spelen en heb een brief aan het bestuur geschreven. De reactie liet niet lang op zich wachten en was zeer begripvol.

LOFLIED 4: Meer veiligheid na een brand in de practicumzaal

Tijdens mijn studie Scheikunde was er een brand in onze practicumzaal, waarbij allerlei chemicaliën in vlammen waren opgegaan (gelukkig 's nachts). Er lag overal een dunne, zwarte, vette roetlaag, tot in de laden. Ons studenten werden gevraagd om de boel schoon te maken. Maar ik heb, met enkele andere studenten, geprotesteerd: er konden immers kankerverwekkende stoffen zijn ontstaan en er was onvoldoende beschermingsmateriaal. Ik vond het onverantwoord dat wij dat zouden doen. Terwijl anderen zich zorgen maakten om een slechte verstandhouding met 'de prof', die nadelige gevolgen voor ons kon hebben, leidde dit incident tot de oprichting van een werkgroep Veiligheid bij de studievereniging. Een nieuwe prof heeft dit initiatief omarmd en wij hebben samen verder aan dit onderwerp gewerkt, waarbij wij studenten dit als betaalde student-assistenten konden doen.



Zuurkast met gebarsten flessen met (verbrande) chemicaliën.



Zwarte roet in lade, het scheikundig glaswerk is verplaatst om de roetlaag zichtbaar te maken.



Waardebon Deutsche Bahn.

Hoe ziet jouw klachtenkompas eruit?

Hoe zit dat bij jou? Waar klaag jij vaak over? Wat zou dat over jou kunnen zeggen? Hoor je anderen klagen? Wat zegt dat wellicht over hun behoeftes? Laten we, ook in de Jans, elkaar helpen om de positieve kant van een klacht te herkennen en ons voordeel ermee doen.

Ik hoor heel graag van jou, wat jouw gedachtes zijn hierbij. Herken je iets of wil je een ander Loflied delen? Ik hoor het graag! Klagen mag ook. ■

Voetnoten

- [1] Daniel Ofman (2014): *Bezieling en kwaliteit in organisaties; korte uitleg bijvoorbeeld:* <https://nl.wikisage.org/wiki/Kernkwadrant>
- [2] Ik volgde een (zoom)cursus bij Monie Doodeman, www.communicerenmetjehart.nl
- [3] Dana Holscher, *Boosheid als brandstof, De Volkskrant 25-11-2023; daarin geciteerd: TED-talk van Ryan Martin, Why do we get mad? And why it's healthy, YouTube*
- [4] Reizigersvereniging Rover; rover.nl