

## Doe ik het goed?

klik hier  
om de enquête te  
starten

Diensten, instellingen, bedrijven en natuurlijk ook mensen willen tegenwoordig steeds vaker weten hoe er over hen gedacht wordt. Dus wordt de bezitter van een computer met e-mail om de haverklap overstelpt met alweer een enquête met vragen over hoe de geadresseerde over hen denkt, hoe ze dienstverlening ervaren en wat er verbeterd kan worden, het imago opgepoetst, of ze over hen tevreden zijn, hoe men de klantvriendelijkheid ervaart, of men de omgeving van de winkel als zijnde schoon beleeft, of de bedienaren in de winkel of het magazijn wel vriendelijk, behulpzaam en deskundig is, hoe men het assortiment beoordeelt, de wachtrijen aan de kassa en verzint u zelf de rest maar, want ongetwijfeld kunt u de rij zeker nog met dezelfde lengte aan vragen aanvullen. En dat alles kunnen we samenvatten met de zinsnede “ze vragen ons de oren van het hoofd”.

Meestal sla ik de beantwoording van dergelijke onderzoeken over, maar soms wil ik wel eens ongezoeten of gezouten, het is maar hoe we ons antwoord beschouwen, mijn mening geven. Maar dan doemt er een hindernis op! “En wat mag die hindernis dan wel zijn?” zult u mij misschien willen vragen. Wel omdat de antwoorden al voor 90% zijn voorgekookt. Er wordt ons gevraagd onze waardering te uiten over de klantvriendelijkheid van het personeel in een cijfer tussen 1 en 10. Een min 1 of een 10 plus 1 is niet mogelijk. En gevraagd naar mijn mening over de samenstelling van het assortiment afwasproducten, kun je dan als antwoord geven: “helemaal mee eens - mee eens - geen mening - mee oneens – helemaal mee oneens”. En als je eens een vraag hebt waar je geen mening over hebt en die wilt overslaan, dan kan dat niet. Nee, je zult en moet een antwoord geven dat de vrager al heeft uitgezocht. Je zult en je **moet** een mening hebben!

Ik mis ook wel eens vragen. Neem bijvoorbeeld bij banken en verzekeringsmaatschappijen de vraag: “bent u van mening dat wij u eerlijke producten leveren?” of “denkt u dat onze tarieven redelijk zijn?” of “vindt u dat de rente die wij berekenen als u geld bij ons spaart te laag is en de rente die wij u berekenen als u geld bij ons leent te hoog is?” Dan zult u in het keuzemenu nooit tegenkomen “helemaal mee eens”.

En als we die vragen allemaal hebben beantwoord, bedanken ze ons voor onze medewerking, vragen sommigen nog of ze onze naam en adres mogen hebben, want dan maakt u kans op € 50,00 gratis boodschappen en wensen dan verder nog “een fijne dag”.

En dan komt het. De meeste van die vragenstellers kennen zich dan zelf een keurmerk toe, zoals “de goedkoopste woonbeleving van Nederland”, “de gezelligste dameskapper van Zeeland”, “de groenste camping van Rottumeroog”, “de paardvriendelijkste provincie van Noord Nederland” en nog meer van dat soort kwalificaties. Het houdt niet op. En dan zullen we het nog maar niet hebben over de beste bakker van oliebollen, appelbeignets, rooms(m)oesjes, bolussen, lekkerbekjes, zalmnoten, Vlaamse frieten en Oma’s frieten en nog veel meer andere heerlijkheden.

En we moeten ons druk maken om “het beste ziekenhuis”, “de beste school”, de “de beste beleggingen”, “de veiligste auto”, de “leukste leraar”, de beste “sportvrouw van het jaar” en, ik schrijf het weer maar eens op, wat u verder nog allemaal aan ranglijsten kunt verzinnen. Natuurlijk moeten we ook ons oordeel geven over wat de leukste én meest vervelende reclamespotjes van het jaar waren, maar wel voorgeselecteerd, de kwaliteit van de campings in den lande, de fietsvriendelijkheid van een streek, rolstoelvriendelijke gebouwen, de trainer van de eeuw (ook al is die eeuw nog meer 16 jaar oud), de schrijver van het jaar. Ook hier kunt u de rij van mogelijkheden zo lang maken als u zelf verkiest. En wat me bij al die ranglijsten zo opvalt, is dat er zelden een vrolijk en/of blij onderwerp bij zit. Meestal is het diepe treurnis, ongenoegen en andere zieligheden. Ik ben nog nooit een ranglijst tegengekomen wie de leukste smartlappenzanger(es) van het land zijn, de aardigste clown is, waar de gezelligste kermis staat of het leukste carnaval gevierd wordt. En dat laatste valt me tegen, want laten we eerlijk wezen: “Het leven is in feite toch één groot carnaval”, waar we onherkenbaar onze ware aard kunnen tonen en kunnen verschuilen achter doodoeners. Daarom vanaf heden: maskers af, een blij gezicht en stralende ogen en toon je ware karakter! Het zal u zeker goed doen.



**Alaaf !**



*Augustinus*

**Zucht:** wanneer zijn we eens van al die ranglijsten af? Ik raak er gewoon gestresseerd van!