

Klachtencommissaris

In deze uitgave een artikel van Jan van Mondfrans met de prikkelende titel. 'Haalt de baancommissaris 2020'. Jan heeft natuurlijk net een periode als baancommissaris achter de rug, dus het antwoord op die vraag is overwegend positief.

'De oude baancommissaris moest zich met de grote lijn bezighouden en dat geldt ook voor de moderne klachtencommissaris'

Het heikele punt is natuurlijk of de baancommissaris in de klassieke betekenis van het woord voor het overgrote deel al niet jaren ligt begraven ligt en misschien al wat geurtjes achterlaat. Van Mondfrans concludeert zelf dat de baancommissie op veel banen is verworpen tot een soort doorgeefluik van klachten. De juiste titel boven dat stukje zou daarom eigenlijk moeten zijn: 'De baancommissaris heeft 2014 niet gehaald!' Maar dat is niet erg niet handig en bovendien niet vriendelijk. Baancommissarissen vormen toch een belangrijk en gewaardeerd deel van onze lezers.

'Okay, je zult geen roodzwenk van struis kunnen onderscheiden, maar kon die ouderwetse baancommissaris dat wel?'

Wie het verhaal van Van Mondfrans verder doorleest, ziet trouwens een nog veel explosievere conclusie, waar je zomaar over heen zou kunnen lezen. De baancommissaris - die dus eigenlijk geen baancommissaris, maar klachtencommissaris moet heten - zou doorgaans niet de kennis hebben om de aannemers op niveau weerwoord te geven. Daar zou een adviseur tussen geschoven moeten worden, die de aannemer 'in de gaten moet houden'. Persoonlijk vind ik dat nogal een zware conclusie. Realiseer je hierbij ook altijd dat de golfmarkt een piepkleine markt is, waar iedereen elkaar kent en waar nogal snel de neiging bestaat om elkaar de bal toe te schuiven. In zo'n markt is het juist wel handig om als onbesmette buitenstaander het toezicht te hebben over een aannemer. Okay, je zult geen roodzwenk van struis kunnen onderscheiden, maar kon die ouderwetse baancommissaris dat wel? Nee dus. Zelfs niet na tien of twintig opfriscursussen in de bossen van Schaarsbergen. Wat dat betreft verandert er niet veel. De oude baancommissaris moest zich met de grote lijn bezighouden en dat geldt ook voor de moderne klachtencommissaris.

Recentelijk heb ik wat meegedacht in een Zuid-Afrikaans artikel over uitbesteden van golfbaanonderhoud. Zuid-Afrika is 10.000 kilometer of meer van ons verwijderd met een totaal andere manier van werken en andere arbeidsverhoudingen, maar de problematiek is daar exact hetzelfde als in Nederland. Misschien zijn wij zelfs een stukje verder. In onze waardering naar aannemers bedoel ik dan. Ik zal het uiteindelijke artikel op onze site plaatsen (zoek in archief onder Zuid-Afrika) dan kunt u het zelf nalezen.



'De juiste titel boven dat stukje zou daarom eigenlijk moeten zijn: 'De baancommissaris heeft 2014 niet gehaald!'

De essentie van het verhaal is dat de aannemer gezien wordt als een op geld beluste aagier, die alleen maar op uw duurverdiende greenfee-euro belust is. Dat klinkt erg zwart-wit en clichématig, maar vergeet dan niet dat de Nederlandse markt die situatie nog maar een paar jaar gepasseerd is en dat je als aannemer bijna gelyncht werd als je een baancommissaris amateur noemde.

Met vriendelijke groet,

Hein van Iersel
hein@nwst.nl
Hoofdredacteur