

KLA•GEN (KLAAGDE, HEEFT GEKLAAGD)

- 1 droefheid of pijn door geluiden of woorden uiten
- 2 zijn ontevredenheid uiten

KLAGEN (WW)

beklagen, brommen, grommen, huilen, jammeren, jermiëren, kermen, klacht indienen, knorren, lamenteren, loeien, mekkeren, mommelen, mopperen, mummelen, piepen, reclameren, treuren, urmen, weeklagen, zaniken, zeuren



In onderzoek van het Centrum voor Leesonderzoek uit 2013 werd het woord 'klagen' herkend door 100% van de Nederlanders en 99% van de Vlamingen.

Het Klaagcafé

uit de praktijk van Ineke

Tekst & fotografie **Ineke Walravens**

De kroeg zit stampvol, aan tafeltjes zitten ingenieurs en technici gezellig bij elkaar. Er hangt een sfeer van ouwe-jongens-krentenbrood: de collega's kennen elkaar al jaren en er wordt ongedwongen bijgepraat. Ondertussen schalt André Hazes uit de luidsprekers. Achter de tap staat een actrice, uiteraard verkleed als de verleidelijke serveerster, en op de bierviltjes is het logo van het bedrijf gedrukt. Tijdens dit overleg wordt bij uitzondering bier geschonken.

De markt waarin het bedrijf opereert, is sterk veranderd door gewijzigde wet- en regelgeving en daarmee de komst van nieuwe concurrenten. Dat vraagt om een strategische heroriëntatie en een andere manier van organiseren. Na driekwart jaar van voorbereidingen is de nieuwe organisatie een feit. Er is afscheid genomen van twintig procent van de bezetting. Het organogram is sterk gewijzigd, de functiebeschrijvingen en werkprocessen zijn aangepast, de te leveren resultaten en verantwoordelijkheden zijn in SLA's vastgelegd en een deel van de ondersteunende IT-systemen is vernieuwd.

Klagen is hier onderdeel van de cultuur. Niet alleen door de stevige reorganisatie, ook door een bepaalde mate van beroepsdeformatie. Deze technici zijn opgeleid om te herkennen waar het mis kan gaan. Met die blik kijken zij niet alleen naar hun werk, maar ook naar de inrichting van de nieuwe organisatie. In hun ogen kan er van alles beter. Het is een fenomeen: het klagen speelt zich vooral af in de wandelgangen en bij de koffieautomaat. Ver buiten het bereik van het management.

We besluiten het klagen te omarmen. De aftrap van de nieuwe organisatie vindt daarom plaats in een kroeg die we omdopen tot Het Klaagcafé. Klagen mag, graag zelfs. Op de achterkant van de bierviltjes staat bijvoorbeeld de tekst: 'Klaagt u maar...' De directeur acteert als de kroegbaas en met een microfoon in de hand entameert hij het gesprek. Het drinken van een biertje maakt het gesprek wat losser. Zijn optimisme ook. Deze vakmannen schrijven uiteindelijk in uiterst heldere taal op wat hen het meest dwars zit. De muur waarop de bierviltjes worden gehangen, vult zich snel.

Dan gebeurt er iets bijzonders: enkele collega's staan spontaan op. Zij vinden dat bepaalde thema's moeten worden opgepakt. En, zij willen daaraan meehelpen. We laten de inhoudelijke keuze van de thema's voor wat het is en omarmen het initiatief. Er worden vervolgspraken gemaakt en we zorgen voor begeleiding bij de uitvoering. Het management blijft zodanig betrokken dat deze eerste initiatieven ook gegarandeerd tot zichtbaar resultaat leiden. Het gaat hier niet om de inhoud, maar allereerst om de succesbeleving dat wie verantwoordelijkheid neemt, ook invloed krijgt.

Klagen wordt dragen. Wat volgt, is een maandelijks Klaagcafé waar een biertje wordt gedronken, waar verbeterplannen worden gesmeed en waar collega's worden uitgenodigd om in actie te komen. Alle afdelingen worden bij dit initiatief betrokken. Hun verbeterplannen worden afgestemd op de nieuwe strategie en de gewijzigde werkwijze. Randvoorwaarden als tijd en geld worden ter plekke geregeld. Successen worden gevierd met een extra rondje van de kroegbaas. Een jaar later zijn de nieuwe organisatiestructuur en werkwijze écht geïmplementeerd. **U**

TIPS

WORDT ER IN JOUW ORGANISATIE OOK GEKLAAGD?

Omarm het klagen

Zorg voor een sfeer dat het er zijn mag

Stel je oordeel uit

Wat er ook gezegd wordt over hét management, je kunt er altijd wat van leren

Laat het initiatief bij je collega

Geef hem of haar de tijd om spontaan op te staan

Stuur zo lang mogelijk op het proces

Zorg dat de allereerste initiatieven 100% gegarandeerd een succes worden

Geef af en toe een rondje

Vier elk succes, van klein tot groot

TIPS

HOOR JIJ JEZELF OOK KLAGEN?

Check je aannames

Stel vragen en zoek uit hoe het werkelijk zit

Kijk af en toe in de spiegel

Vraag je af of dit de collega is die je wilt zijn

Stel je open op

Doe eens gek en geef je over aan de onzekerheid van een woest plan

Neem verantwoordelijkheid

Trek je mondhoeven omhoog en ga aan de slag

Durf te dromen

Zoek uit waar jouw ambitie ligt en richt je daarop