

Er waart een nieuwe geest door Nederland. Overheidsdiensten en -instellingen worden onder de 'tucht van de consument' gebracht. Weg met de bureaucratie, de lapzwanserige houding en het klantenvriendelijk optreden. Er moet worden afgerekend op resultaten. In het kielzog van deze beweging is een nieuwe ontwikkeling waarneembaar. Klanten die zich niet juist behandeld voelen of onvoldoende waar voor hun geld gekregen hebben kunnen een claim tot schadevergoeding indienen. Dat lijkt te prikkelen tot een zorgvuldiger handelwijze van diensten en instellingen. Geen klacht, geen claim.

Zo lijkt het nieuwe beleid van NS om bij vertraging een deel van de reiskosten terug te betalen op het eerste gezicht een verbetering. Het staat in elk geval haaks op de momenteel gevolgde benadering van reizigers: 'de trein van... zal vandaag helaas niet rijden'. Toch zitten er ook akelige kantjes aan. Zo'n individuele schadeloosstelling leidt wel tot maatschappelijke kosten. NS heeft al aangekondigd dat zij schade die door derden is veroorzaakt – de vrachtwagenchauffeur die een bovenleiding stukrijdt – ook op die derden gaat verhalen. Dat kan nog leuk worden. Er zal veel geprocedeerd worden en de verzekeringspremies zullen tot grote hoogten stijgen. Wie benieuwd is hoe dat uitpakt moet de Amerikaanse gezondheidszorg maar eens onder de loep nemen. Een gemiddelde chirurg brengt bijna meer dagen in de rechtszaal door dan in de operatiekamer en betaalt een vermogen aan aansprakelijkheidsverzekering. In Amerika is er iets te zeggen voor het indienen van claims. Zonder maatschappelijk vangnet is het voorstelbaar dat mensen proberen om de kosten van fouten van anderen ook op die anderen te verhalen. Het is de consequentie van een 'ieder voor zich'-cultuur. Al levert het ook in Amerika bizarre situaties op. Zoals de man die zich voor de trein wierp en dit overleefde, zij het met verlies van beide benen. Hij claimde met succes een schadevergoeding van de machinist. (Of dat nu was omdat de machinist hem niet vakkundig genoeg had overreden of juist omdat hij niet tijdig gestopt was, is me ontschoten.)

In Nederland is die noodzaak er niet en zouden we die kant ook niet op moeten willen. Een claim veronderstelt een schuldige en die zal dan ook gevonden moeten worden. Dat zet een negatieve sanctie op de inzet van hulpverleners en dienstverlenend personeel. Twee voorbeelden, beide uit Nederland. Een conductrice controleert in de trein een passagier die geen kaartje bij zich blijkt te hebben. Als zij een boete uit wil schrijven wordt de man handtastelijk waarop zij hem een klap geeft met haar portofoon. De man heeft schadevergoeding geëist en gekregen. Die conductrice zal voortaan de boetes wel laat zitten. In dit opzicht levert de afwikkeling van de vuurwerkramp in Enschede ook een treurig voorbeeld op. Hoe vreselijk de ramp ook was, het is mij iets te gemakkelijk om schuldigen te zoeken onder degenen die, met gevaar voor eigen leven, probeerden erger te voorkomen. Noem mij dan nog één goede reden om je aan te melden als lid van de vrijwillige brandweer.

Een oud Hollands gezegde luidt: 'waar gehakt wordt vallen spaanders'. Dat lijkt mij een uitstekend uitgangspunt om claims op te beoordelen. Reken mensen af op fouten die het gevolg zijn van desinteresse of onachtzaamheid. Maar maak hen niet verantwoordelijk voor zaken die het gevolg zijn van overmacht of die onvermijdelijk samenhangen met hun werkzaamheden.

Hoe prettig is een claim- maatschappij?



MARIJKE LINTHORST

Redacteur S&D