

Column

A black and white portrait of Klaartje Peters, a woman with dark curly hair, wearing a dark long-sleeved top and dark trousers. She is standing with her hands on her hips, looking slightly to the right of the camera.

Ambtenaren bij de bank

Heb je je ook zo geërgerd aan de berichtgeving over de medewerkers van ABN-AMRO en Fortis, die door de overname van minister Bos plotse-ling 'ambtenaar' waren geworden? Ik weet niet wat me zo dwars zat bij het horen van de straatinterviews op radio en televisie. In ieder geval dat de reporter en de bankmedewerkers het idee van de ambtelijke status bijna erger leken te vinden dan de crisis zelf.

Wat is daar eigenlijk zo erg aan? 'Lekker om 5 uur naar huis vanavond', zei de reporter pesterig tegen de medewerkers die hij bij de ingang van het Amsterdamse bankfiliaal opwachtte. Nou ben ik toevallig klant bij de bank in kwestie, maar ik kan je verzekeren dat je er om 5 uur niet meer naar binnen kunt. Dan hebben de dames en heren dienstverleners de deur allang op slot gedaan. Dus in dat opzicht zal de dienstverlening er nu alleen maar op vooruit gaan.

De bureaucratie is bij een bank al gauw erger dan bij het slechtste overheidsloket. Gekleed in een nét-niet echt krijtstreep pak weet de servicemedewerker die de klanten tegenwoordig bij de deur opvangt er feilloos voor te zorgen dat je vervolgens weer in een andere rij moet aansluiten. Om uiteindelijk het pand te verlaten met formulieren die je thuis moet gaan invullen. Die je dan op afspraak mag komen inleveren, als je tenminste je paspoort en je hele hebben en houden hebt meegebracht. Om uiteindelijk twee weken later bericht thuis te ontvangen dat de felbegeerde rekening daadwerkelijk 'voor u is geopend'.

Maar het meest kwalijke aan de minachting voor de overheid is dat ik mij niet aan de indruk kan onttrekken dat als veel van deze ondernemende geesten zich wat meer gelegen hadden laten liggen aan het maatschappelijk belang, we met z'n allen misschien niet in deze situatie verzeild waren geraakt. Wat minder onbeschaamd eigenbelang, en wat meer het dienen van het publiek belang had een hoop ellende kunnen voorkomen. Wie weet kan Wouter Bos ze dat nog bijbrengen, voordat ze straks weer 'ambtenaar-af' zijn.

Klaartje Peters (39) is zelfstandig onderzoeker en publicist