

## #DAARKUNNENWENATUURLIJKNIETSAANDOEN

Ronald Koeman is een man van de details. Mede daarom stuurde hij in juni een boze tweet naar een bedrijf om te vragen waar de slippers bleven die hij had besteld voor zijn dochter. Het resultaat was dat het bedrijf in paniek raakte, want imagoschade, en het 'slippertje' snel oploste.

Ik hoor het wel vaker. Mensen die trots vertellen dat ze met een boze tweet hun probleem hebben opgelost. 'Vaatwasser derde keer kapot! Geen Service! #Keukenkampioen #prutsers.' Zoiets.

Ik ben er geen voorstander van. Het is toch een soort van 'chantage-light' zonder eigen verantwoordelijkheid. Bijvoorbeeld een studente die een tweet stuurt over een lange treinreis en een les die niet doorgaat. #Fontys #Fail. Na onderzoek blijkt dan dat de uitval al weken bekend was en dat de rest van de klas dat wél wist.

Natuurlijk zijn organisaties gevoelig voor hun imago. Dus als er iets verschijnt op social media is er al snel paniek. Maar vergeet niet, lieve boze tweeters, aan de andere kant zit weliswaar een anonieme organisatie, maar die bestaat meestal uit paniekerige managers die gewone mensen hard laten rennen. Niet voor jou, maar voor hun bedrijfsimago. Ook als jij geen gelijk hebt!

Daarom stel ik voor om het speelveld iets eerlijker te maken. Een beetje *bezint eer ge begint* toevoegen. Ik mag best tweeten: Internet is weer langzaam. #Ziggo #Losers. Maar, als dan blijkt dat het genuanceerder ligt, mag Ziggo ook terugtweeten:

'Beste Rens, internet is niet traag. Die niet-nader-te-noemen-site die je bezoekt. Die is traag! #daarkunnenwijnatuurlijknietsaandoen'