

Drama en ellende rond de balie

BALIELEED door Golden Palace. Concept en regie: Ingrid Kuijpers. Gezien Toneelschuur Haarlem. Tourneet/m 12 maart. Informatie: www.goldenpalace.nl.

Hoe ziet een dag eruit voor iemand die elke dag van negen tot vijf achter de balie zit? Het contact tussen cliënt en balie medewerker verloopt niet altijd vlekkeloos. Elke ontmoeting is in wezen een mini-toneelstuk. Nummertje trekken, op je beurt wachten, de nummers in de gaten houden terwijl je de krant probeert te lezen, vlot maar beheerst naar de balie lopen en dan moet je nog je vraag of je probleem zo goed mogelijk over proberen te brengen.

Hoogst interessant is de non-verbale communicatie: door straal langs je heen te kijken, kan een balie medewerker blijk geven van zijn of haar minachting en wat doe je er tegen? De balie medewerker wordt op zijn beurt dagelijks geconfronteerd met zeer uiteenlopende klanten en hoe gaat men daar mee om?

Over al dat leed aan weerszijden van de balie maakte Golden Palace een geestige voorstelling, waarin het personeel van een niet nader genoemde openbare dienst door middel van allerlei rollenspelen en oefeningen wordt getraind in assertiviteit en klantvriendelijkheid.

De opening, waarin de zeven medewerkers plakpapiertjes thematisch rangschikken om vervol-

gens in een lied uit te barsten, is niet sterk, evenmin als het slot dat wat gezocht lijkt. Tussendoor blinken de acteurs uit in een aantal zeer geestige scènes.

Om beurten schikken ze zich in een rol voor en achter de balie, terwijl de rest vanachter glas commentaar geeft op de behandeling van de klant. De ongeschreven regels en wetten van de balie medewerker worden zo subtiel blootgelegd. Machtsmisbruik en manipulatie, scheldpartijen en wanhoopsdaden, aan de balie spelen zich drama's af.

Een huilende vrouw die een brochure over echtscheiding komt halen wordt gesmoord met tissues. Agressieve types zijn er in alle soorten en maten en zij laten zich niet zomaar wegsturen met een brochure over conflict hantering. En de oefening in het omgaan met seksuele intimiteiten loopt uit de hand.

Balieleed doet denken aan de voorstelling *Mannenschool* uit 2001, waarin het fenomeen kantoor al eerder door Golden Palace onder de loep werd genomen, in een onnavolgbare mengeling van Voskuil en *Jiskefet*, met een flinke scheut Dennis Potter. Ook in *Balieleed* weet Golden Palace met een minimum aan tekst en een maximum aan fysieke actie de alledaagse rituelen van het gedrag voor en achter de balie bloot te leggen. Aanbevolen voor alle kantoor medewerkers en verplicht voor baliekluiers.

MARGRIET PRINSEN

