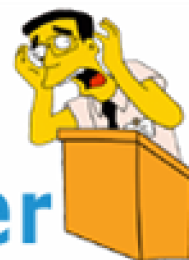


ANDERE BURGER



# last van de burger

"Veel ambtenaren en politici worden in hun werk gehinderd door onduidelijke, niet constructieve burgers met tegenstrijdige belangen. Zij worden te vaak op de kast gejaagd. Dit kan anders!"

- Lastvandeburger.nl -

Tussenrapportage september 2006

Auteur: Steven de Jong (BRR)

Geschreven op uitnodiging van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In het kader van het symposium 'Jij maakt AL het verschil', Beurs van Berlage te Amsterdam, 9 oktober 2006.



**BURGERLIJKE RAAD voor het REGERINGSBELEID**





Deze tussenrapportage is geschreven voor het symposium 'Jij maakt AL het verschil', welke op 9 oktober 2006 plaatsheeft in de Beurs van Berlage te Amsterdam en georganiseerd wordt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op dit symposium geeft de Burgerlijke Raad voor het Regeringsbeleid (BRR) de workshop 'Last van de burger'. De doelgroep bestaat uit makers en uitvoerders van beleid.

In deze uitgave doet de BRR verslag van de pogingen om ambtenaren te betrekken bij het meldpunt Lastvandeburger.nl.

De reeds ingezonden klachten worden geanalyseerd en de daaraan ten grondslag liggende brieven zijn integraal opgenomen. En uiteraard, een vooruitblik op wat komen gaat... De burger gaat los!

Last but not least, 'Tien gouden adviezen aan ambtenaren om zich lastige burgers van het lijf te houden'.

#### Over de BRR

Lastvandeburger.nl is een initiatief van gewone burgers. Mensen die zich verenigd hebben in de Burgerlijke Raad voor het Regeringsbeleid (BRR). De BRR is de zelfverklaarde tegenhanger van de WRR, de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Anders dan de WRR, houdt de BRR zich niet direct bezig met theoretische studies. Liever laat ze het denkwerk aan de burgers zelf over. Daartoe ontwikkelt ze internettools die deze denkkracht kunnen kanaliseren en brengt op basis daarvan rapport uit.

In het geval van Lastvandeburger.nl betreft het een instrument waarmee overheid en burgers opgeroepen worden elkaar direct aan te spreken. Niet via een omweg, zoals een petitie of uitlating in de Kamer, maar via een burgerloket. Face-to-face, alleen dan digitaal. De BRR zal de resultaten van deze nieuwe dienst rapporteren aan burgerorganisaties, en aan de overheid zelf.

Nog vragen? Stuur een e-mail naar Steven de Jong: [info@burger-raad.nl](mailto:info@burger-raad.nl)  
Meer informatie op [www.burger-raad.nl](http://www.burger-raad.nl)







# INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	5
Voorwoord .....	7
Welk type burger is de grootste lastpak?.....	9
Hoe misdragen deze burgers zich?.....	11
Egoïstische burger.....	11
Onverantwoordelijke burger.....	11
Overige lastpakken.....	12
Wat vinden ambtenaren van Lastvandeburger.nl?.....	13
Tien gouden adviezen aan ambtenaren om zich lastige burgers van het lijf te houden.....	15
De burger gaat los!.....	19
Klachtenbrieven van ambtenaren.....	21
Meldingen van uitvoeringsambtenaren (17).....	21
‘U houdt geen rekening met de ambtelijke organisatie’.....	23
‘Burger schopt tegen systeem, maar weigert invulling te geven aan democratie’.....	24
‘Besef dat uw vergoedingen uit gemeenschappelijke gelden worden betaald’.....	25
‘Lakse burger bezorgt ambtenaar administratieve rompslomp’.....	26
‘Dit burgerloket voldoet niet aan W3C-normen’.....	27
‘Doe niet alsof wij de beslissingen hebben genomen’.....	28
‘Geef gemeente niet de schuld van uw eigen administratieve chaos’.....	29



‘U moet op uw beurt wachten’ .....	30
‘In uw geklaag over ons hondenpoep- en speelplaatsbeleid, denkt u alleen aan uzelf’ .....	31
‘U verdiept zich niet in de procedure’ .....	32
‘Als u beboet wordt, zeur dan niet dat andere overtreders wel vrijuit gaan’ .....	33
‘Gooi je rotzooi niet van je af, maar in de prullenbak’ .....	34
‘Met uw ongehoorzaamheid en fraudegedrag schaadt u andere burgers’ .....	35
‘Ga niet met je uitkering bij de pakken neer zitten’ .....	36
‘Wij van de gemeente zijn geen alwetend orakel’ .....	37
‘Proces-verbaal is geen vrijbrief om ambtenaar de huid vol te schelden’ .....	38
‘Val mij toch niet zo lastig, maar bel gewoon de klachtenlijn’ .....	39
 Meldingen van beleidsmakers (6) .....	 41
‘Wij doen niet aan voorkeursbehandelingen’ .....	43
‘U hindert ons in het dienen van de publieke zaak’ .....	44
‘Kom er eerst onder elkaar uit, voordat je individueel komt klagen’ .....	45
‘Beoordeel mijn werk niet op wat u ziet op televisie’ .....	46
‘Woon je in het buitengebied, klaag dan niet over koeien’ .....	47
‘Accepteer dat jullie levensstijl risico’s met zich meebrengt’ .....	48
 Meldingen van bestuurders (1) .....	 49
‘Burger denkt teveel vanuit eigenbelang’ .....	51

# VOORWOORD

Wie als overheidsorganisatie een meldpunt voor burgers opricht, gooit hoge ogen. Het meldpunt Lastvandeoverheid.nl werd dan ook met warm onthaal ontvangen door de burgerij. Eindelijk eens een departement dat de vinger op de zere plek durft te leggen en niet te beroerd is om aan introspectie te doen.

Maar, nu een aantal jaren verstreken zijn, tekent zich het volgende af: de forse kritiek op het functioneren van de overheid is niet drastisch afgenomen en het gesleutel aan instituten en procedures betaalt zich niet langer in klinkend vertrouwen uit.

Komt dat misschien doordat de verantwoordelijkheid voor de kloof tussen overheid en burger zelden bij de burger wordt gelegd? Wat is zijn aandeel in het probleem? De ambtenaar die zich dit hardop afvraagt, wordt resoluut op zijn plaats gewezen door leidinggevendenden.

Daarom heeft ondergetekende die vraag zelf maar gesteld aan de overheid. 'Heeft u last van de burger? Zo ja; wilt u dan een klacht tegen ons indienen op Lastvandeburger.nl?' In de veronderstelling de overheid hiermee een dienst te bewijzen (wij een meldpunt, dan u ook!), liep ik echter tegen een muur van communicatieprotocollen en organisatieculturen op. Een greep uit de keuringen van de bek van het geven paard dat Lastvandeburger.nl heet: "Het is niet onze gewoonte om op deze wijze met de burger in debat te gaan", "Een oproep aan ons personeel om te klagen past niet in de cultuur van onze organisatie".

U ziet het al, de diagnose is helder; de Nederlandse overheid is ten prooi gevallen aan een hardnekkig minderwaardigheidscomplex. Kritiek van burgers trekt ze zich te hard aan en voor de rest is het zelfbeklag wat de klok slaat.

Niet dat wij burgers zo met u te doen hebben, nee hoor, wij gaan ons gangetje wel. Maar probleem is wel dat wij nu niet aan introspectie toekomen. Een Andere Overheid, prima. Maar wat moeten wij dan doen om prettig met elkaar te kunnen samenleven? Is er misschien een Andere Burger nodig? Wie reanimeert ons 'hart voor de publieke zaak'? Wat bedoelen jullie toch met dat abstracte geneuzel over 'eigen verantwoordelijkheid'?

Laat het ons weten! Op Lastvandeburger.nl.

Steven de Jong,  
Burgerlijke Raad voor het Regeringsbeleid  
E-mail: [info@burger-raad.nl](mailto:info@burger-raad.nl)

Deventer, 6 september 2006

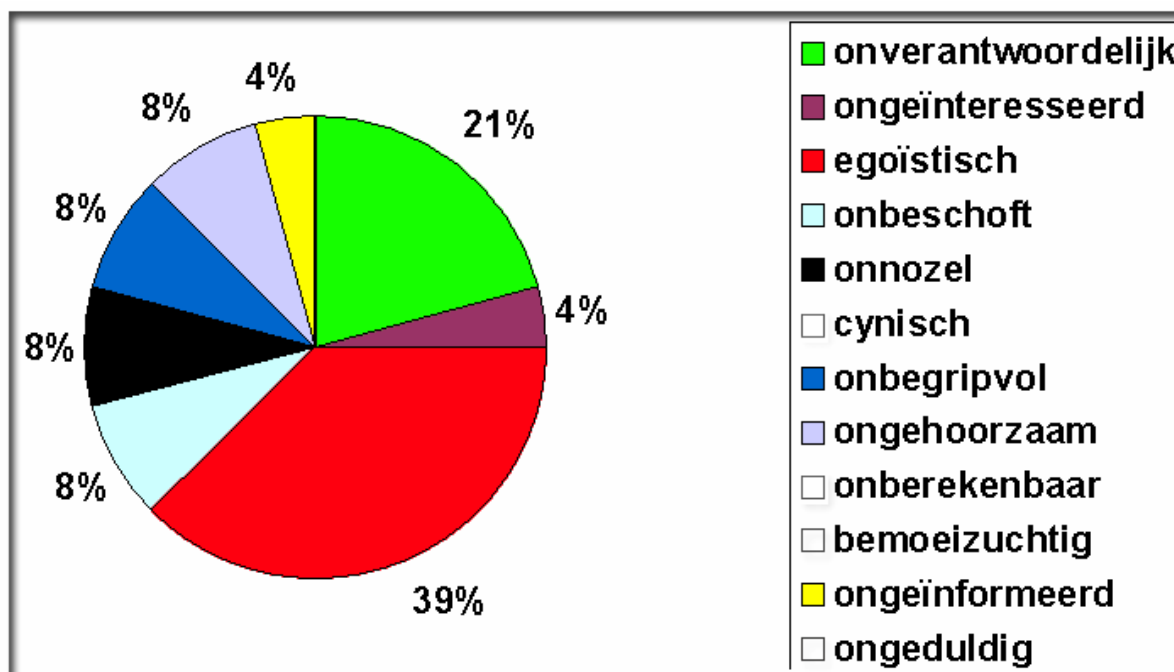




## WELK TYPE BURGER IS DE GROOTSTE LASTPAK?

De klachtenbrieven die op Lastvandeburger.nl binnenkomen variëren niet alleen in toon en vorm, maar ook de aangehaalde praktijkvoorbeelden lopen zeer uiteen. Dat maakt het lastig om de simpele vraag 'Welk type burger is de grootste lastpak?' te beantwoorden. Om die reden worden de klagende ambtenaren gepeild met de vraag: 'Inzake uw last, wat is de burger dan?'

In het navolgende diagram is de tussenstand van 6 september 2006 weergegeven. Deze uitslag heeft betrekking op 24 brieven van 24 ambtenaren. 21 van hen werken bij een gemeente, 1 bij de provincie en 2 bij het rijk. 17 respondenten van deze groep zijn uitvoeringsambtenaar, 6 zijn beleidsmedewerker en 1 is bestuurder. Vermeld moet worden dat 9 van de 24 ambtenaren een gefingeerde naam heeft opgegeven. Niet serieuze meldingen, waaronder 'Hoi, ik ben Jan Peter Balkenende, en ik wil jullie verzoeken mij niet meer te plagen', zijn niet in de meting meegenomen.







# HOE MISDRAGEN DEZE BURGERS ZICH?

## EGOÏSTISCHE BURGER

---

Egoïstische burgers blijken de grootste lastpakken. 39% van de klagers deed zijn beklag hierover. De bewuste ambtenaren verwijten de burger vooral geen 'hart voor de publieke zaak' te hebben. "Als u als burger gevraagd wordt om mee te denken, komt het er al snel op neer dat het puur om persoonlijke en geen maatschappelijke argumenten gaat", schrijft een medewerker van de gemeente Boxtel. Een ander klaagt over minima die de gemeente als declaratiemachine gebruiken. "Het is schandelijk dat er dagelijks aanvragen binnenkomen voor pakjes paracetamol, vakanties naar het buitenland, een blokfluit voor een kind en zelfs postzegels."

Een beleidsassistente van de deelgemeente Hoogvliet in Rotterdam windt zich op over ouders die menen dat de speelaccommodaties in hun buurt moeten 'meegroeien' met hun kinderen. "Dat er nog andere kinderen in de buurt wonen die wél onder de 6 jaar zijn doet voor u niet terzake. Ons argument dat kinderen van 7 t/m 12 jaar best iets verder weg kunnen spelen vanwege hun leeftijd is niet aan u besteed", aldus de beleidsassistente. De secretaris van de gemeente Liesveld liet zich in abstractere termen uit. "Is het bestaansrecht van de overheid niet gelegen in het feit dat centraal die dingen geregeld moeten worden, die vanuit het individu niet tot stand komen?", vraagt ze retorisch aan de burger.

Het moge duidelijk zijn dat hier de schoen wringt. Ambtenaren die zich dag in dag uit voor de publieke zaak uitsloven, ergeren zich aan burgers die niet verder willen of kunnen denken dan hun eigen belevingswereld. Dit ervaren de klagers zowel in participatieprojecten als in het contact met de burger aan het loket.

## ONVERANTWOORDELIJKE BURGER

---

Dan de onverantwoordelijke burger... 21% van de klagers stoort zich hier het meest aan. Dit type burger loopt volgens de klagende ambtenaren de kantjes ervan af. Deze weigert niet alleen verantwoordelijkheid te dragen voor zaken van publiek belang zoals een schoon stadspark, maar heeft ook nog eens de eigen situatie niet op orde. De klacht van een personeelsconsulente van de gemeente Sevenum is in deze treffend. In een lange brief doet ze haar beklag over burgers die de gemeente de schuld geven van hun eigen administratieve chaos. Burgers die ambtenaren ervan beschuldigen brieven niet verstuurd te hebben, terwijl ze die zelf kwijtgeraakt zijn.

In het zelfde straatje, maar van een iets andere orde, is de klacht van een handhaafster van de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Zij stoort zich aan mensen die met 'ja-maar-hij-reed-ook-te-hard-en-wordt-niet-gepakt'-argumenten op de proppen komen. "U bent zelf verantwoordelijk en kunt uzelf niet verschuilen achter uw dorps- en stadsgenoten", maant ze de burger.

Interessant is ook de brief van een inspecteur Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente Appingedam. Deze meneer zegt geen enkel respect op te kunnen brengen voor mensen die de democratie benutten als een vrijbrief om te schoppen tegen het systeem. "Voordat u bevooroordeeld weer eens de ambtenaar, wethouder of politicus aanspreekt en schoffeert, kijk eens in de spiegel en vraag u af: hoe geef ik invulling aan onze democratie?"

## OVERIGE LASTPAKKEN

---

Klachten over onbeschofte (8%), onnozele (8%), onbegripvolle (8%), ongehoorzame (8%), ongeinformeerde (4%) en ongeïnteresseerde burgers (4%) zijn in minderheid vertegenwoordigd. Maar dat wil natuurlijk niet zeggen dat ze geen raakvlakken met elkaar hebben.

Uit de praktijkvoorbeelden blijkt dat egoïstisch en onverantwoordelijk gedrag veelal gepaard gaat met onbeschofte uitingen. Of zoals een milieuwacht van de gemeente Veldhoven het verwoordt: "Als u uw hond uitlaat op een speelterrein, en u krijgt daar dan een proces-verbaal van 75 euro voor, probeer dan zo fatsoenlijk te zijn om het verbale geweld voor u te houden."



# WAT VINDEN AMBTENAREN VAN LASTVANDEBURGER.NL?

Met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid mag geconcludeerd worden dat het gros van de ambtenaren het initiatief Lastvandeburger.nl buitengewoon verwerpelijk en bij het idiote af vindt. Overheidsdienaren, vooral communicatiemedewerkers, zitten helemaal niet te wachten op een meldpunt, zo blijkt uit de bedroevend lage response.

De BRR heeft alle gemeenten, van Alkemade tot Zundert, per algemeen e-mail adres aangeschreven maar slechts een handvol durfals hebben de oproep onder hun medewerkers verspreid. Meer dan 90 procent van de reagerende gemeentelijke woordvoerders sabelden het initiatief in politiek correcte taal neer.

Tekenend hiervoor is de reactie van een gemeentewoordvoerster wier gemeente anoniem wil blijven: "In onze organisatie streven wij een klantgerichte en dienstverlenende aanpak na. Wij vinden niet dat onze inwoners, bedrijven en instellingen klagen, en zien hun reacties juist als een zeer leerzame ervaring. De klant staat voor ons centraal en daar past uw initiatief voor ons niet in", aldus de communicatiemedewerkster die dagelijks klachten over Schiphol ontvangt.

Fons de Kort, de adjunct-directeur van de gemeente Teylingen, is iets duidelijker. "Eerder willen wij bevorderen dat burgers hun wensen en verlangens en eventueel klachten bij ons ter kennis brengen onder het motto: een klacht is een gratis organisatieadvies." Harco Bakker van de gemeente Dordrecht sluit daarbij aan: "Het is niet onze gewoonte om op deze wijze met de burger in debat te gaan." Ook vele andere woordvoerders wimpelen Lastvandeburger.nl af met het argument dat het niet in de "cultuur van de organisatie" past.

Wilma Hooijsma is een uitzondering in de ondoorgrondelijke wereld van de gemeentelijke spreekschema's. Zij liet haar collega's van de gemeente Assen zélf oordelen en plaatste een poll op het intranet. "De stelling die we hadden was als volgt: De website 'last van de burger' is? Broodnodig (11.3%), overdreven gedoe (64%), een goed initiatief (24.7%). In totaal is er door 150 personen gestemd. Helaas was de stelling in een voor ons rustige week. In verband met de TT hebben veel mensen vrij. Toch is er nog door 150 personen gestemd. Helaas is de uitkomst niet echt positief", aldus de excuses van Hooijsma namens de nuchtere noordelingen.

Maar wie het helemaal af lieten weten waren de provincies en ministeries. Woordvoerster Monique Botman liet weten dat Lastvandeburger.nl "niet in het organisatiebeleid van de provincie Noord-Holland past" en de provincie Utrecht



wilde haar communicatiemedia verschoond houden van “content van derden”. Ministeries hebben daar een betere remedie tegen: gewoon niet reageren.

Een uitzondering op deze regel is Maarten Gresnigt, woordvoerder Cultuur & Media van het ministerie van OCW. Hij zegt het een “leuk initiatief” te vinden, maar laat weten “geen last van de burger” te ondervinden, en trok vervolgens het boetekleed aan. “We moeten nog extra kritisch zijn, omdat wij het geld van de burger uitgeven, wat zij in principe niet vrijwillig afstaan zoals bij de aankoop van de TV”, aldus de woordvoerder die afsluit met “succes en groetjes”.

Tot wanhoop gedreven door de lage response heeft de BRR zich uiteindelijk verlaagd tot ordinair spammen. Met de hete adem van de OPTA in de nek, zijn een paar honderd rijksambtenaren aangeschreven. Een enkeling reageerde verontwaardigd omdat hij zowaar een e-mail van een burger ontving, en voor de rest hebben alle aangeschreven rijksambtenaren Lastvandeburger.nl links laten liggen. Een gênante ervaring: het is alsof je iemand een kadootje geeft, in dit geval een meldpunt, en de ontvanger zegt ‘weg ermee, ik hoef die troep niet’.

Toch doet deze lezing geen recht aan de dappere ambtenaren die - tegen de doctrine van hun overheidsorganisatie in - de stoute schoenen hebben aangetrokken en de burger hebben gezegd waar het op staat. In niet mis te verstane bewoordingen gaven zij aan van welk gedrag zij niet gediend zijn, en ook: hoe het dan wel moet. Zij beschouwen burgers niet als ‘klanten’ tegen wie je te allen tijde ‘vriendelijk’ moet zijn, of als ‘enge massa’ die je niet tegen je in het harnas moet jagen. Nee, zij beschouwen burgers als volwassen gesprekspartners waar je op argumenten mee in debat kunt gaan.

Achter in dit rapport zijn deze ambtenarenbrieven integraal opgenomen.



# TIEN GOUDEN ADVIEZEN AAN AMBTENAREN OM ZICH LASTIGE BURGERS VAN HET LIJF TE HOUDEN



De meest hardnekkige klachten komen over burgers die te kust en te keur hun beklag doen, eindeloos doorprocederen en tijdrovende verzoeken indienen.

Gelukkig kunt u zich daar als ambtenaar prima tegen wapenen, mits u de kneepjes van het ambtenaarschap kent.

Auteur en beeldend kunstenaar Ignace Schretlen geeft in dit artikel tien gouden adviezen aan ambtenaren om zich lastige burgers van het lijf te houden. Een lastige burger die gelijk heeft, hoef je gelukkig nog niet zijn gelijk te geven, zo blijkt.

1

Uitzendkrachten en computerfouten zijn alom aanvaarde, niet controleerbare en daarom bij uitstek geschikte excuses om burgers te weerstaan. Maak hiervan dus royaal en standaard gebruik bij de nog onbevangen burger met een moeilijk verzoek. 'Gebrek aan tijd' suggereert verkeerde planning en heeft als excuus zijn beste tijd gehad.

2

Ga nooit ofte nimmer direct in op de inhoud van een tijdrovend en vervelend verzoek. Negeer het domweg, want dat loont! Zend dus geen ontvangstbevestiging zolang hier niet nadrukkelijk om wordt gevraagd en maak nooit aantekeningen van telefoongesprekken. Wacht tot de burger zich ongeduldig meldt, omdat hij nog geen reactie heeft ontvangen en verzoek hem dan beleefd om zijn verzoek te herhalen.

3

Toon vervolgens al je inventiviteit en creativiteit door één of meerdere argumenten te bedenken, waarom je niet op een lastig verzoek kunt ingaan. Neem hiervoor alle tijd – plan deze ruimschoots! – en vooral alle rust: de burger betaalt toch! Blijf in deze periode zoveel mogelijk onbereikbaar, een reden temeer om nooit te bezuinigen op een uitmuntende secretaresse.



4

Smoor boos geworden burgers in een poel van kant-en-klare, nietszeggende excuusbriefjes met bla-bla-bla-verzoeken om uitstel van een inhoudelijke reactie en laat deze bij voorkeur ondertekenen door een stagiaire die binnen enkele dagen vertrekt en daarna nergens meer valt te traceren. Een eventuele klacht over het overschrijden van termijnen neemt zoveel tijd en energie in beslag, dat dit een volstrekt aanvaardbaar risico is.

5

Burgers die dan nog niet de moed hebben opgegeven, zijn irritante doordrammers: een apart slag volk, dat beslist niet ongevaarlijk is en een speciale aanpak vereist! Stel het beantwoorden van brieven aan hen uit tot je met vakantie bent en laat dit over aan een vervanger die van niets weet. Ook hiervoor geldt dat een eventuele klacht over procedures altijd nog minder kwaad kan dan een klacht over de inhoudelijke behandeling van een lastig verzoek of appèl. Probeer altijd aan dit laatste te ontkomen.

6

Wanneer de woede van een burger het kookpunt heeft bereikt, moet je overgaan tot een vaak dodelijke verrassingstactiek: nodig hem uit, creëer een indrukwekkende ambiance, geef de querulant álle tijd en gelegenheid om zijn gal en grieven te spuien, en zet je gezichtsuitdrukking hierbij op de empathiestand. Aanhoor, wek de suggestie van luisteren, maar laat niets tot je doordringen en ga nooit op de inhoud in. Denk omwille van je eigen gezondheid aan Pruisisch blauw, mosterdgroen of antracietgrijs, dan wel doe alsof er een dikke glazen plaat tussen jou en de burger staat. Toon je diepe verontwaardiging wanneer de burger zich na zoveel kostbare tijd toch nog ontevreden durft te tonen.

7

Een lastige burger die gelijk heeft, hoef je gelukkig nog niet zijn gelijk te geven. Daarvan zijn burgers zelf maar al te goed doordrongen. Laat hem zich hiervoor desnoods doodvechten. Het tonen van begrip kan geen kwaad zolang het niets kost, gelijk geven wél. Hanteer echter voor je eigen gemoedrust ongezien het principe dat ook lastige burgers nooit helemaal ongelijk hebben. Met een gelijk van 5 procent heeft iedereen een beetje zijn zin: daarmee voorkom je menige papieren veldslag en spaar je je secretaresse.

8

Ontkom je er echt niet aan om de enkeling die toch nog volhardt voor meer dan 5 procent gelijk te geven, koester dan het 'misverstand' als panacee voor elke wond die door een niet vlekkeloos verlopen communicatie ontstaat. Zelfs pure kwaadwillendheid past in onze samenleving het masker van een misverstand – hoe vals dan ook – als gegoten. Het vergt inderdaad wat training en acteurstalent, maar veel mensen hebben in dit opzicht onvermoede talenten, zelfs ambtenaren.

9

De nooduitgang waarvan je tijdens lastige gesprekken altijd gebruik kunt maken, heet 'humor'. Wees echter humoristisch zonder grappig te willen overkomen; torn nooit aan de illusie van de burger dat jij hem serieus neemt.

Eindig een gesprek met de opmerking: 'Het kost veel moeite om met verstand te leren leven, maar het is nog lastiger om met misverstanden te leren omgaan'. Geef een vette knipoog op het juiste moment: dus tijdens het uitspreken van het woord 'misverstanden'. Vergeet vooral niet om op het allerlaatste moment nog een schouderklopje te geven.

10

Vrijwel elke ambtenaar overkomt het desalniettemin een hoogst enkele keer tijdens zijn loopbaan dat je een inmiddels afgematte en vaak berooide burger toch zijn gelijk moet erkennen. Voel en toon vooral geen enkel mededogen – dat is geen burger die het je moeilijk maakt, waard. Bedenk voor eens en altijd: 'fouten maken is menselijk'... en profiteer hiervan!





## DE BURGER GAAT LOS!



De resultaten uit deze tussenrapportage kunnen niet voor 'representatief' doorgaan. Ambtenaren met een uitgesproken mening zijn immers op een paar handen te tellen, zo blijkt.

Wie aan de burger komt, komt aan de 'cultuur van de organisatie'. En dat mag blijkbaar niet.

Toch moet het feest nog beginnen. De reactiepanelen onder de 24 klachtenbrieven gaan op 10 oktober voor het publiek open. Naar verluidt hebben burgers onderling zich niet aan communicatieprotocollen te houden en kunnen zij in alle vrijheid in verweer gaan tegen aantijgingen van overheidswege als 'egoïstisch', 'onverantwoordelijk', 'ongehoorzaam', en wat al meer.

Of zij kijken naar de 'representativiteit' van de klachten is nog maar de vraag. Overheid blijft overheid. Het enige wat u als ambtenaar rest, is het debat met de burger aangaan. Er is geen weg terug. Succes heeft u nodig en dat wenst de BRR u bij dezen toe.





# KLACHTENBRIEVEN VAN AMBTENAREN

MELDINGEN VAN UITVOERINGSAMBTENAREN (17)

---





## 'U houdt geen rekening met de ambtelijke organisatie'

*In behandeling genomen onder ID: vysJOENJizTrMHn3pgA6ag*

Beste burger,

Omdat u waarschijnlijk niet weet hoe de ambtelijke organisatie in elkaar zit en waar onder andere rekening mee gehouden moet worden, heeft u een te snel en een negatief oordeel. Als u als burger gevraagd wordt om mee te denken, komt het er al snel op neer dat het puur om persoonlijke en geen maatschappelijke argumenten gaat.

Met vriendelijke groet,



Wibe Ophof  
medewerker Facilitaire Zaken, gemeente Boxtel

*Ophof kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd*



## 'Burger schopt tegen systeem, maar weigert invulling te geven aan democratie'

*In behandeling genomen onder ID: SXI2ZTtyVVGAAOey73vhkA*

Beste burger,

Voordat u, bevooroordeeld, weer eens de ambtenaar, wethouder of politici aanspreekt en schoffeert, kijk eens in de spiegel en vraag u zelf af: 'Hoe geef ik invulling aan onze democratie?'

Er wordt, terecht, veel van ons verwacht maar wij mogen ook veel van u verwachten. Elkaar begrijpen begint bij interesse. Laat ik u daarom eens uitleggen wat wij van de overheid verstaan onder democratie. Ik citeer [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl):

"Nederland kent een parlementaire democratie. Het woord democratie is afgeleid van twee Griekse woorden: demos betekent volk, kratos staat voor macht. In een democratie heeft dus officieel het volk de macht. Omdat we niet met z'n allen het land kunnen besturen, kiezen we volksvertegenwoordigers. Landelijk zijn dat de leden van het parlement, de Tweede Kamer.

In de provincie kiezen we leden voor de zogeheten Provinciale Staten en in de gemeente gaat het om gemeenteraadsleden. De Tweede Kamer, de Provinciale Staten en de gemeenteraden hebben het voor het zeggen in Nederland. Maar zij kunnen niet alles zelf regelen. Voor de voorbereiding en de uitvoering van hun beslissingen is er een dagelijks bestuur: de regering (landelijk), Gedeputeerde Staten (provincie) en burgemeester en wethouders (gemeente)."

Bovenstaand citaat lijkt misschien heel kinderachtig maar een meerderheid van de Nederlanders weet niet eens hoe de lokale, regionale en landelijke besturen en overheden functioneren. Dit is de zelfde meerderheid die schreeuwen en schoppen maar vervolgens zelf niets toevoegen.

Met vriendelijke groet,



Martin van der Wagt  
inspecteur Bouw- en Woningtoezicht, gemeente Appingedam

*Van der Wagt kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onverantwoordelijk (burger sluit ogen voor eigen aandeel in probleem)'.*



## 'Besef dat uw vergoedingen uit gemeenschappelijke gelden worden betaald'

*In behandeling genomen onder ID: FvXDKr8xr6W7BUbmg5XvQ*

Beste burger,

Als u een aanvraag indient voor een financiële vergoeding, realiseert u zich dan eens dat uw vergoeding uit gemeenschapsgelden wordt betaald.

Dat is geen schande als u buiten uw schuld in financiële moeilijkheden zit, maar het is schandalig dat er dagelijks aanvragen binnen komen voor pakjes paracetamol, vakanties naar het buitenland, een blokfluit voor een kind en zelfs postzegels.

Dit is niet overdreven, het is de werkelijkheid. Waar is de eigen verantwoordelijkheid van de burger? Het correct afhandelen van een aanvraag kost veel tijd. Ook voor ambtenaren geldt: tijd is geld.

Als iedereen wat kritischer is over de werkelijke noodzaak van een vergoeding door de overheid en er wat minder gevraagd wordt, dan blijft er hopelijk wat meer geld over voor mensen die echt buiten hun toedoen in financiële nood zitten.

Met vriendelijke groet,



Claudia Claessen  
bijstandsconsulente bij een gemeente

*Claessen kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd*

## 'Lakse burger bezorgt ambtenaar administratieve rompslomp'

*In behandeling genomen onder ID: Yh4ZZ1zs9ecR8bC\_eXBuuA*

Beste burger,

Te vaak moeten ambtenaren onnodige administratieve handelingen uitvoeren omdat u als burger uw plicht niet nakomt. Het komt nog steeds voor dat de ambtenaar een tasje op het bureau krijgt met de mededeling: 'Zoekt u het maar even uit mijnheer / mevrouw.'

Als u een vergoeding vraagt van de overheid, zorgt u dan dat uw aanvraagformulier volledig is ingevuld en dat alle gevraagde bewijsstukken aanwezig zijn. Dan kan uw aanvraag sneller afgehandeld worden.

U krijgt, als uw aanvraag terecht is, (veel) geld. Het minste wat u kunt doen is het de ambtenaar zo makkelijk mogelijk maken om uw aanvraag af te handelen.

Met vriendelijke groet,



Tineke van der Sloot  
bijstandsconsulente bij een gemeente

*Van der Sloot kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'on gehoorzaam (burger lapt regels aan zijn laars)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd*

## 'Dit burgerloket voldoet niet aan W3C-normen'

*In behandeling genomen onder ID: QS1I wecpwKkz16hV4QsKIA*

Beste burger,

Jammer dat dit meldpunt van burgers voor ambtenaren niet volgens de W3C-normen gebouwd is. Dit is een item waar de overheid zich hard voor maakt om zoveel mogelijk mensen de juiste informatie te kunnen bieden.

Ik zou dan ook verwachten dat de burgers achter dit initiatief daar gebruik van zouden maken om zoveel mogelijk mensen te bedienen.

Met vriendelijke groet,



P. Rox  
webmaster bij een gemeente

*Rox kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'ongeïnteresseerd (burger wil niet bij beleid betrokken worden)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd*

## 'Doe niet alsof wij de beslissingen hebben genomen'

*In behandeling genomen onder ID: M1DG\_jk6uu8-Ttfa-in0lg*

Beste burger,

Als eerste aanspreekpunt voor burgers wordt er vaak gedaan alsof wij de beslissingen hebben genomen (geldt ook voor receptiemedewerkers). We worden overladen met scheldwoorden en dreigementen.

Het is niet zo dat wij voor uw probleem altijd een oplossing hebben. Begin dan niet te schelden en te dreigen. Daar komen wij en u niet verder mee. Leg het probleem op een fatsoenlijke wijze neer bij de beleidsmaker.

Met vriendelijke groet,



Kop van Jut  
bestuurssecretaresse bij een gemeente

*Van Jut kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onbegripvol (wij-doen-ook-maar-gewoon-ons-werk)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd*



## 'Geef gemeente niet de schuld van uw eigen administratieve chaos'

*In behandeling genomen onder ID: TsTx2Zbpx\_OKvuyhBe3sZg*

Beste burger,

Hierbij een schriftelijke klacht over de slechte communicatie op een school in mijn gemeente.

Laatst verzond ik formulieren voor de opgave van verkeersbrigadiers naar de mij bekende contactpersoon van deze school. Drie weken later mailt iemand anders van de school dat zij nog geen formulieren had ontvangen.

Ik heb toen een e-mail teruggestuurd, maar een reactie bleef uit. Daarna heb ik de school gebeld. Niemand wist ergens van en de persoon die mij gemailld had was niet meer aanwezig (om half 11 's morgens). Telefonisch heb ik doorgegeven aan wie ik de formulieren had verzonden.

Dit resulteerde in een regelrechte aanval op mij. Ik zou de formulieren niet verzonden hebben volgens hen. Vijf minuten later erkende diezelfde persoon dat de formulieren wel aangekomen waren, en ook ingevuld waren door de ouders, maar dat ik ze kwijt had gemaakt binnen onze gemeente.

Ik heb toen gezegd dat ik niets ontvangen had en gevraagd wie die formulieren richting gemeente had gestuurd. Hierna kreeg ik een scheldkanonnade over mij heen. Hierop heb ik geantwoord dat ze maar intern moeten uitzoeken wat er mis is gegaan, te beginnen bij de contactpersoon waar ik destijds de formulieren naar had verzonden.

Deze contactpersoon belde mij later op met de mededeling dat zij geen contactpersoon meer is. Ze vertelde dat ze was vergeten de formulieren op school af te geven en ook om een nieuwe contactpersoon bij de gemeente aan te melden.

U begrijpt, ik vind het niet prettig om zo beschuldigd te worden van iets waar ik totaal niets aan kan doen. Het zou prettig zijn als er binnen uw school beter gecommuniceerd en geluisterd wordt. U kunt niet zomaar iemand van de gemeente de schuld in de schoenen schuiven. Durf voor uw fouten uit te komen. U zou weleens aangenaam verrast kunnen worden als u dat deed.

Met vriendelijke groet,



Marjon Albers  
personeelsconsulente gemeente Sevenum

*Albers kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onverantwoordelijk (burger sluit ogen voor eigen aandeel in probleem).'*

## 'U moet op uw beurt wachten'

*In behandeling genomen onder ID: UhBk8\_JSua8KZ7ip8mbJHw*

Beste burger,

Ik begrijp dat u een bouwkel wil om een huis te kopen. Wat u niet wilt begrijpen is dat u op een wachtlijst staat en gewoon nog niet aan de beurt bent om een kavel te kopen.

Ik hou vast aan de afspraken en blijf integer, vriendelijk en behulpzaam, ondanks uw dreigementen en uw onbeschofte uitspraken over mijn persoonlijkheid.

Met vriendelijke groet,



Ingrid Smiesing  
medewerker Grondzaken, gemeente Veldhoven

*Smiesing kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onbeschoft (schelden, schreeuwen, geen respect, gemene grappen)'.*



## 'In uw geklaag over ons hondenpoep- en speelplaatsbeleid, denkt u alleen aan uzelf'

*In behandeling genomen onder ID: kPJWTIdQE5cmffJRIsBEZw*

Beste burger,

Ik vind het heel vervelend dat u steen en been klaagt over ons hondenpoep- en speelplaatsbeleid. Het komt er vrijwel altijd op neer dat u maar doet waar u zelf zin in heeft. Alles moet om u draaien. Dit kan zo niet langer!

U bent niet bereid om een stukje te lopen naar een gelegenheid waar uw hond mag poepen en vrij rondlopen. U weigert een zakje mee te nemen om de ontlasting, die uw hond per ongeluk op een plaats deponeert waar dit niet mag, in te doen.

U wilt als uw kinderen boven de zes jaar zijn, het speelplaatsje vlak bij uw woonhuis het liefst omgebouwd zien naar een speelplaats voor 7 t/m 12 jarigen; zodat uw kinderen niet te ver van huis hoeven om te spelen. Dat er nog andere kinderen in de buurt wonen die wél onder de 6 jaar zijn doet voor u niet terzake. Ons argument dat kinderen van 7 t/m 12 jaar best iets verder weg kunnen spelen vanwege hun leeftijd is niet aan u besteed.

Overall waar u wilt zitten in de gemeente moet een bankje komen, anders zit u niet lekker. Zand als valondergrond bij speelplaatsen zint u maar niets; uw kind wordt vies, loopt al dat zand naar binnen, u moet stofzuigen en uw kind onder de douche stoppen.

U zou het ons heel wat gemakkelijker maken als u eens wat meer oog had voor de belangen van andere mensen.

Met vriendelijke groet,



Annelies Klapwijk  
beleidsassistente, deelgemeente Hoogvliet (Rotterdam)

*Klapwijk kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*



## 'U verdiept zich niet in de procedure'

*In behandeling genomen onder ID: vK2JoMxcPuBftt9lLa7IjQ*

Beste burger,

Als u de drempel van het gemeentehuis overstapt, neemt u direct al een houding aan van 'het zal wel weer problemen geven'. Dat vind ik zo ontzettend jammer van u!

En als dan blijkt dat uw papieren niet in orde zijn voor een paspoortaanvraag, dan zegt u 'dat zal wel weer, dacht ik het niet'. Het is ook altijd hetzelfde liedje met u. Wat een moeilijk gedoe ook altijd.

Dat u zelf niet de moeite heeft genomen om u te laten informeren over de procedure die nodig is om deze aanvraag te doen, ontgaat u volkomen. U heeft zelfs de brief niet gelezen die u is toegezonden in verband met het verstrijken van de geldigheidsdatum van uw huidige document. Daarin staat precies vermeld wat u nodig heeft, maar u geeft aan dat teveel gedoe te vinden.

Jammer voor u en voor mij dat we daardoor een onaangenaam contact aan de balie hebben en dat ik u naar huis moet sturen zonder dat u de aanvraag heeft kunnen doen.

In een volgend contact met de gemeente, moet u maar eens de moeite nemen uzelf te laten informeren over wat u nodig heeft voor een aanvraag. Ik hoop dat u daartoe bereid bent.

Met vriendelijke groet,



Trix Wijte  
medewerkster Publiekszaken bij een gemeente

*Wij te kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'on geïnformeerd (burger leest zich onvoldoende in)'.*



## 'Als u beboet wordt, zeur dan niet dat andere overtreeders wel vrijuit gaan'

*In behandeling genomen onder ID: mfv9WbrNTyo17qU9x5Rawg*

Beste burger,

Als u een overtreding begaat en u wordt hierover aangeschreven, waarom denkt u dan altijd dat wij het speciaal op u hebben voorzien? U wijst dan met het vingertje naar anderen, die het wel zouden mogen en waar niet tegen wordt opgetreden.

Wij zijn als overheid een bedrijf met helaas niet de ideale omvang en zijn ons er wel degelijk van bewust dat wij met de huidige financiële middelen en bemensing niet alle zaken in één keer kunnen aanpakken.

Ik kan u daarom melden dat wij het niet speciaal op u gemunt hebben. De andere burgers die in overtreding zijn komen vroeg of laat ook aan de beurt.

Vergeet niet dat wij bij u aankloppen omdat u de overtreding heeft begaan, en wij eraan gehouden zijn hiertegen op te treden. U bent er zelf verantwoordelijk voor en kunt u niet verschuilen achter de dorps- en stadsgenoten die het ook doen. Ook niet iedereen die te snel rijdt wordt altijd gepakt, omdat de politie niet overal tegelijk kan zijn.

U bent niet belangrijker of minder belangrijk dan een ander. Iedereen komt aan de beurt.

Met vriendelijke groet,



Maria Valke  
juridisch medewerkster Handhaving, gemeente Utrechtse Heuvelrug

*Valke kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onverantwoordelijk (burger sluit ogen voor eigen aandeel in probleem)'.*

## 'Gooi je rotzooi niet van je af, maar in de prullenbak'

*In behandeling genomen onder ID: WSbPsH10dciEoJVR-QqrrA*

Beste burger,

Als je op een bankje je pak gevulde koeken zit op te eten, gooi dan niet de plastic verpakking onder de bank.

Twee meter verderop staat een zilverkleurige prullenbak die de gemeente elke ochtend leeg haalt. Had jouw plastic bakkie ook bij kunnen zitten.

Maar nee hoor, gooi maar van je af. De gemeente ruimt het wel weer op. Onthoud wel dat dit allemaal extra geld kost. Jouw geld.

Met vriendelijke groet,



Hans de Groot  
medewerker communicatie gemeente Ede

*De Groot kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onverantwoordelijk (burger sluit ogen voor eigen aandeel in probleem)'.*

## 'Met uw ongehoorzaamheid en fraudegedrag schaadt u andere burgers'

*In behandeling genomen onder ID: Euj5Q--Wx44Nd8jHKq5RWw*

Beste burger,

Waarom trekt u zich niets aan van regels die de overheid stelt in het kader van bijvoorbeeld veiligheid.

Dus: waarom met de auto op een fietspad? Waarom met 60 km door een 30-km zone? Waarom parkeren op een invalidenparkeerplaats als je daar niets te zoeken hebt?

Daarnaast besodemetert u de boel. Bijvoorbeeld door het doen van valse aangifte om geld van de verzekering te ontvangen. Waarom probeert u daar iets uit te halen? Ik heb daar last van. Het kost mij premie.

Kortom, hou u gewoon eens aan de regels en denk om het algemeen belang.

Met vriendelijke groet,



Chris Dessel  
medewerker facilitaire zaken, gemeente Maastricht

*Dessel kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'ongehoorzaam (burger lapt regels aan zijn laars)'.*



## 'Ga niet met je uitkering bij de pakken neer zitten'

*In behandeling genomen onder ID: a2QIJEi2dlgZ1vVvF3BO-A*

Beste burger,

U heeft als bijstandsgerechtigde te maken met allerlei persoonlijke omstandigheden, zoals ziekte, overlijden en andere tegenslagen. Maar u heeft daarop echter niet het monopolie.

Ik bedoel maar: als een werknemer te maken krijgt met dit soort tegenslagen, moet hij - misschien na een betrekkelijk kort verlof - toch weer aan het werk. Dat is nog gezond ook; niet 'blijven hangen' in je verdriet en tegenslag. Het leven gaat door.

Je werkgever ziet je aankomen met een verzoek om een 'vrijstelling' voor het komende jaar. Een werkweek duurt hooguit 40 uur, een kalenderweek 168. Tijd genoeg om te treuren, verwerken enzovoorts. Dit hoeft toch niet ten laste van alles en iedereen?

Naast alle problemen en belemmeringen, zijn er ook verplichtingen - of uitdagingen natuurlijk. Dat geldt voor iedereen. Iemand bestempelen tot 'zielig' is een bewijs van een gebrek aan respect.

Kortom, hou u gewoon eens aan de regels en denk om het algemeen belang.

Met vriendelijke groet,



James Overlast  
consulent sociale zaken bij een gemeente

*Overlast kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*

*Naam is om privacyredenen gefineerd.*

## 'Wij van de gemeente zijn geen alwetend orakel'

*In behandeling genomen onder ID: tD\_hUI 3i2awLrMgLm-37Ow*

Beste burger,

Denk eerst even na voordat u vragen gaat stellen aan de gemeente. Soms denkt men dat de gemeente een alwetend orakel is.

Ik weet niet wanneer de glazenwasser bij u in de straat weer eens komt en hoe hij heet. Ik weet ook niet waarom uw kachel nog steeds niet is gemaakt. Ik weet al helemaal niet waar u het beste uw auto kunt verzekeren en nee, met 1 druk op de computer kan ik dit allemaal niet zien.

Voordat u een vraag aan de gemeente gaat stellen bedenk dan eerst of dit wel een vraag is voor de gemeente.

Met vriendelijke groet,



Miep  
secretaresse bij een deelgemeente in Rotterdam

*Miep kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onnozel (burger begrijpt niet wat overheid communiceert)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd.*



## 'Proces-verbaal is geen vrijbrief om ambtenaar de huid vol te schelden'

*In behandeling genomen onder ID: oKyd9LMoj7bj8VE5OrwPYw*

Beste burger,

Als u uw hond uitlaat op een speelterrein, en u krijgt daar dan een proces-verbaal van 75 euro voor, probeer dan zo fatsoenlijk te zijn om het verbale geweld voor u te houden.

Het is toch van de gekke dat mensen zich geroepen voelen zich niet aan eenvoudige en fatsoenlijke regels te houden?!

U bent zélf degene die de onfatsoenlijke burger uithangt. Denk daar maar eens over na... In plaats van de ambtenaar te bedreigen, kunt u dus beter uzelf eens 'voor de bek slaan'.

Het is blijkbaar lastig voor u om een fatsoenlijke burger te blijven op het moment dat het, door uw eigen stomiteiten, geld gaat kosten.

Met vriendelijke groet,



Twan Linnenbank  
milieuwacht, gemeente Veldhoven

*Linnenbank kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onbeschoft (schelden, schreeuwen, geen respect, gemene grappen)'.*

## 'Val mij toch niet zo lastig, maar bel gewoon de klachtenlijn'

*In behandeling genomen onder ID: WuQlgbTWLp2QMwl VVRh3TQ*

Beste burger,

Dagelijks spreekt u mij aan op alles wat voor verbetering vatbaar is. Of het nu gaat over plantsoenen, politiek klimaat, jeugdoverlast, hondenpoep, postbezorging, kapotte lampen, niet ontvangen ontvangstbevestigingen, onvriendelijke collega's, te hoge lasten, verspilling van gemeenschapsgeld. Voor alles houdt u mij verantwoordelijk! Mijn advies; bel toch gewoon de klachten- en meldingenlijn...

En beseft u wel dat 45.000 gemeente-inwoners ook 45.000 verschillende belangen en meningen betekent? Tja, dan loopt het wel eens niet zoals u het graag heeft.

Met vriendelijke groet,



Lonne Richie  
medewerkster Informatie en Beheer, gemeente Veldhoven

*Richie kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onbegripvol (wij-doen-ook-maar-gewoon-ons-werk)'.*



## MELDINGEN VAN BELEIDSMAKERS (6)

---







## 'Wij doen niet aan voorkeursbehandelingen'

*In behandeling genomen onder ID: 1qdRaYs1hbbB-5MvsyFRbQ*

Beste burger,

Mijn klacht gaat over al die ouders die menen dat hun kinderen recht hebben op een voorkeursbehandeling. Ze liegen alles bij elkaar of worden zelfs boos om die voorkeursbehandeling te krijgen.

Ik ben verantwoordelijk voor het organiseren van de 'Verlengde Schooldag voor een Brede School', en ben het beu om dit soort opmerkingen naar mijn hoofd geslingerd te krijgen:

'Mijn kind staat al heel lang op de wachtlijst', 'u discrimineert mijn kind', 'u trekt andere kinderen voor', 'u heeft ons aanmeldformulier zoek gemaakt' en 'u heeft zelf zeker geen kinderen'.

Met vriendelijke groet,



Loekie de Roos  
locatiemanager Samenleving en Wijkzaken bij een gemeente

*De Roos kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd.*

## 'U hindert ons in het dienen van de publieke zaak'

*In behandeling genomen onder ID: uH2w2b-kDHScTX-O3yXwQ*

Beste burger,

Onze maatschappij wordt individualistischer, waardoor mensen de neiging hebben voorbij te gaan aan het gemeenschappelijk belang.

Voor gemeenteambtenaren wordt het daardoor moeilijker om de publieke zaak te dienen. U als burger eist steeds assertiever uw gelijk op, maar wie eist het gelijk op namens het collectief?

De overheid maakt wetten en regels om de eisen van het collectief te verwoorden, maar dat blijft papier en onpersoonlijk. Misschien goed om stil te staan bij waarom die regels er zijn en wat u zou vinden als u 'aan het andere eind' staat.

Een simpel voorbeeld is te hard rijden. Je baalt als je een bekeuring krijgt, maar je weet ook dat hard rijden kan betekenen dat je een spelend kind in gevaar brengt.

Als P&O-er merk ik dat ambtenaren daardoor in een spagaat dreigen te komen; wiens belang moet ik nu dienen, de hardrijder of dat spelende kind? Bedenk dus dat een ambtenaar meerdere belangen moet dienen.

Met vriendelijke groet,



Mariël de Vries  
beleidsmaker Personeel & Organisatie, gemeente West Maas en Waal

*De Vries kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*

## 'Kom er eerst onder elkaar uit, voordat je individueel komt klagen'

*In behandeling genomen onder ID: bH9fDdpUT6\_s247RiuV19g*

Beste burger,

Jullie nemen ons kwalijk in abstracties te denken en spreken. Er zouden zoveel verschillende meningen en feiten zijn dat er geen sprake is van 'de burger'.

Welnu, zorg dan eerst dat jullie er onder elkaar uitkomen voordat je allemaal individueel komt klagen en inspreken.

Nu lijkt het steeds alsof wij bij de overheid de kwaaië pier zijn, terwijl de onverenigbaarheid en tegenstrijdigheid in jullie belangen toch echt een eigenschap van het volk zelf is.

Zo!

Met vriendelijke groet,



Walter Koekkoek  
beleidsadviseur

*Koekkoek kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*

*Naam is om privacyredenen gefingeerd.*



## 'Beoordeel mijn werk niet op wat u ziet op televisie'

*In behandeling genomen onder ID: bH9fDdpUT6\_s247RiuV19g*

Beste burger,

Uw huis heeft twee soorten vensters. Ten eerste vensters naar de werkelijkheid buiten op straat. We noemen die vensters ramen. Ten tweede het venster naar de afgeleide werkelijkheid van de media. Dat venster noemen we televisie.

Zou u zo vriendelijk willen zijn mijn werk als ambtenaar te beoordelen op wat u daarvan merkt in de werkelijkheid en niet op wat u ziet op de televisie?

In mijn geval is dat het beleid ten aanzien van voortijdige schooluitval. Het beleid wordt er niet beter van als we ons allemaal bezighouden met de Marokkaanse hangjeugd in Amsterdam Osdorp die op TV alle aandacht krijgt.

Laat de mensen in Amsterdam daarover klagen en kijkt u naar de problemen die u tegenkomt. Dat leidt tot veel evenwichtiger beleid.

Met vriendelijke groet,



Martin Schraevesande  
projectleider ministerie van OCW

*Schraevesande kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onnozel (burger begrijpt niet wat overheid communiceert)'.*

## 'Woon je in het buitengebied, klaag dan niet over koeien'

*In behandeling genomen onder ID: vfdBxg-x31cRjPiZUdI0tQ*

Beste burger,

Een klacht over u is een klacht over mij. Ik ben immers zelf ook burger. Ik heb een klacht over 'de burger'. Ik vind dat wij tegenwoordig steeds minder van elkaar kunnen verdragen.

Burgers willen bijvoorbeeld wonen in het buitengebied zonder de 'charme' van trekkers en koeien; je mag niks ruiken en horen. Vervolgens rijdt wel diezelfde burger in een vervuillende SUV.

De klachten van die burger over stankhinder van die koeien mag de gemeente oplossen! Dat wordt dus koeien tellen en de milieuvergunning uitpluizen. Uiteraard wel met zo min mogelijk, laag betaald gemeentepersoneel om de lasten voor de burger tot een minimum te beperken.

En dat gaat dus niet, geachte burger. Als u wilt dat de overheid er ook voor u is, zult u er ook voor moeten betalen.

Met vriendelijke groet,



Michael Beverwijk  
afdelingshoofd Vergunningen, gemeente Hulst

*Beverwijk kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*



## 'Accepteer dat jullie levensstijl risico's met zich meebrengt'

*In behandeling genomen onder ID: S5-Qt11hCAPpXIs1-dVnOg*

Beste burger,

Jullie houden van een luxe leven. Met auto's, plastic en vliegreizen naar verre stranden. Toch zijn jullie niet blij met die zaken die het mogelijk maken, zoals LPG-tankstations, fabrieken en vliegvelden.

Zeker niet als die zich bevinden in je eigen achtertuin. Ook al ben je in het huis gaan wonen toen het tankstation er al stond.

Maar waarom is het dat ambtenaren er voor moeten zorgen dat het tankstation wordt verplaatst naar iemand anders zijn achtertuin? Het zou prettig zijn als jullie accepteren dat je levensstijl ook risico's en ongemakken met zich meebrengt.

Met vriendelijke groet,



Olav Jansen  
beleidsmedewerker Openbare Orde en Veiligheid, provincie Zuid-Holland

*Jansen kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'onverantwoordelijk (burger sluit ogen voor eigen aandeel in probleem)'.*

## MELDINGEN VAN BESTUURDERS (1)

---







## 'Burger denkt teveel vanuit eigenbelang'

*In behandeling genomen onder ID: zioGphjSOKjnaxW-AbI rEQ*

Beste burger,

Het is voor een dienstverlenende organisatie - met een breed scala aan taken en diensten - een enorme opgave om in dit totale pakket steeds de afweging te maken tussen individueel belang en algemeen belang.

Het feit dat steeds meer burgers alleen geïnteresseerd zijn in hun individuele belang maakt het moeilijk om 'de burger' tevreden te stellen.

Een meer open visie op de samenleving zou het contact tussen burger en overheid kunnen verbeteren. Want was het bestaansrecht van de overheid niet gelegen in het feit dat centraal die dingen geregeld moeten worden, die vanuit het individu niet tot stand komen?

En in dit bestaansrecht ligt dus opgesloten dat het individu niet per definitie 100% op de wenken bediend kan worden. Dat is vervelend, ja, dat klopt. En de vraag is of het dan terecht is, dat die ontevredenheid wordt geprojecteerd op de overheid, ambtenaren en politici.

Andersom ligt er voor de overheid de uitdaging om de bemoeienis met de burger te beperken tot datgene dat ook strikt noodzakelijk is. Betutteling in regelgeving moet achterwege gelaten worden.

Wij, de overheid, moeten de burger niet vermoeien met regels waarvan het nut niet meer is uit te leggen, ook dat zal de onderlinge verstandhouding ten goede komen.

Met vriendelijke groet,



Jeanette van Rookhuizen  
gemeentesecretaris gemeente Liesveld

*Van Rookhuizen kwalificeerde de burger inzake deze last als: 'egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak)'.*