

Want een klant van de staat wordt snel woedend

Steven de Jong

Redacteur van NRC Handelsblad en oprichter van de website lastvandeburger.nl

Indien u een bezoek brengt aan de balies van de gemeentewinkel, wordt u binnen twintig minuten geholpen.' 'Als een termijn niet wordt gehaald, is afgesproken dat de burger een genoegdoening krijgt in de vorm van een geschenkenbon dan wel een bos bloemen.' Het bestaan van dit soort teksten, afkomstig uit gemeentelijke folders, zal u niet verbazen. Immers, de klantgerichtheid van de overheid is overal. Wandel een willekeurig gemeentehuis in en u wordt aangesproken als klant. Op informatieborden, in brochures, op het ticket met uw volgnummer. De uitkeringsgerechtigde is tegenwoordig klant van de sociale dienst, de hulpbehoevende een klant van de zorgverlener, en de snelheidsovertreder een klant van het Justitieel Incassobureau.

Prima toch, die klantgerichtheid? Helaas niet. Door burgers structureel als klant te benaderen, wekken ambtenaren de indruk dat burgers zich ook als klant kunnen gedragen. En dat doen zij dan ook. Burgers gedragen zich aan het overheidsloket alsof ze een flatscreen bij de Mediamarkt komen uitzoeken. Die parallel stopt echter abrupt zodra de ware aard van de overheid en haar dienaren duidelijk wordt: het be-

hartigen van het collectieve belang.

De gewekte verwachtingen stroken dus niet met de werkelijkheid. Gevolg: woede bij de burger. Veel woede. In 2006 sloeg een man met een moker tientallen ruiten van het stadhuis van Lelystad aan diggelen. Hij had een conflict met de gemeente. Dit jaar, in juni, gijzelde een bewapende café-eigenaar uit Almelo een wethouder uit onvrede met het gemeentelijk besluit zijn café te sluiten. En eerder deze maand be-

'U moet mijn algemeen belang behartigen', zo luidt het credo van de moderne Nederlander

werkte een man in het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) van Delft computers, bureaus en deuren. Met een bijl.

Deze woede staat niet op zich. Zij hangt in elk geval deels samen met de boodschap van de overheid: de burger is koning. De overheid is dus het slachtoffer van haar eigen klantgerichtheid. Om dat boemerangeffect aan te tonen, heb ik een kleine twee jaar geleden een website opgericht waarop ambtenaren hun klachten over de verworpen burger kunnen melden: lastvandeburger.nl. De prognose was dat uit de klachten zou blijken dat burgers er te veel van uitgaan dat zij klant dus koning zijn. In totaal kwamen er 64 boze brieven van ambtenaren binnen. Bijna eenderde kwalificeerde de burger

als onverantwoordelijk (burger sluit ogen voor eigen aandeel in probleem), bijna een vijfde beschouwde de burger als egoïstisch (burger bekommert zich niet om publieke zaak) en ruim 15 procent stoorde zich aan de onbeschofte burger (schelden, schreeuwen, geen respect, gemeene grappen).

Reacties van burgers op de ambtenarenklachten stroomden binnen. In een maand tijd, tussen 10 oktober en 9 november 2006, kwamen liefst 1.717 reacties binnen op de site. Ontelbaar waren de bijdragen waarin burgers op grove wijze lieten weten dat zij als belastingbetaler op hun wenken bediend moeten worden. 'U moet mijn algemeen belang behartigen', dat is ongeveer het democratisch besef van de moderne Nederlander.

Een brief van een medewerker van het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) zorgde voor de grootste beroering. De medewerker waagde in onomwonden taal te stellen dat de burger geen klant is. „De overheid is geen organisatie die klanten moet bedienen”, schreef de ambtenaar, „de overheid is er voor het algemeen nut en niet voor u als burger. Dat is een wezenlijk verschil tussen publieke en private organisaties.” De CWI'er deed een zwaar beroep op zijn lezers. „Burgers moeten zich weer als burgers gaan gedragen. Om de rechten en verworvenheden in stand te houden, zal de burger zich niet alleen aan de plichten moeten houden, hij zal ook een inspanning moeten verrichten om deze rechten in stand te houden.”

Meer dan driekwart van de websitebezoekers

verwierp het standpunt van de ambtenaar. De reacties, 159 stuks, logen er niet om. „Als ambtenaar werk je ten dienste van de gemeenschap en als zodanig zul je dus ook met ieder lid van die gemeenschap rekening dienen te houden”, reageert 'Joey'. En daarom, zo vervolgt hij, „moet je de mensen wel als klant behandelen. De klant is in beginsel koning.” 'Whitedog' doet er een schep bovenop: „Nee, de burger is geen klant, maar is uw werkgever!” Deze stelling krijgt onder de bezoekers opmerkelijk veel bijval, „want wij betalen de ambtenaren”.

De uit de hand gelopen discussie werd voor de ambtenaar reden om zijn naam en werkgever te laten anonimiseren. Een handeling die nog woedender reacties losmaakte.

Niet alle gemeenten en andere overheidsinstanties stonden te springen om hun frustraties met de burgers te uiten. Amusant waren de woorden die de gemeente Haarlemmermeer gebruikte om toe te lichten waarom zij weigerde aan de site mee te werken. „In onze gemeente streven wij een klantgerichte en dienstverlenende aanpak na”, liet een woordvoerder weten. „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 dit initiatief voor ons niet in.” Hoezo, ironisch?

De reactie van de gemeente Haarlemmermeer schets het probleem in een notendop: de overheid is zo gefixeerd op klantgerichtheid, dat zij vergeet dat burgers altijd burgers blijven.

De overheid zou er goed aan doen zich te bevrijden uit de houdgreep die klantdenken heet. Anders zal de overheid niet beter gaan functioneren. Immers, de dienstverlening van de overheid kan niet verbeteren zonder daar het gedrag van burgers bij te betrekken. Vuilniszakken moeten nu eenmaal op gezette tijden buiten gezet worden, op de weg mag niet te hard gereden worden en voordat een dakkapel gebouwd mag worden, moeten omwonenden in de gelegenheid gesteld worden om bezwaar aan te tekenen.

Het is nodig om het debat over de rol van de burger in een democratie aan te gaan. Dat is in eerste instantie een zaak van burgers onderling. Want juist bij regelgeving, de core business van overheden, dient de rol van de burger centraal te staan. Niet centraal in de zin van 'wat wil ik?', maar centraal in de zin van 'wat vinden andere burgers van wat ik wil?'. Die laatste vraag is nu zodanig in bezwaarprocedures geformaliseerd, dat niet meer de buurman maar de overheid de kwaaië pier is. De overheid zal zich erbij moeten neerleggen, dat ze in haar rol als scheidsrechter nooit de populariteitsprijs kan winnen. Invester in burgerschap. Dan blijven de klanten uiteindelijk weg.

Het debat op lastvandeburger.nl is nu gesloten. De resultaten van deze briefwisseling tussen burgers en ambtenaren worden vandaag gepresenteerd. Aan dit onderzoek heeft bestuurskundige Albert Jan Kruijer meegewerkt. Download het rapport via nrc.nl/lastvandeburger.

En zo ziet die burgerwoede er uit, van Almelo tot Zuidhorn

Lelystad, 12 juni 2006. Een 59-jarige man slaat op een zondagochtend 42 ruiten van het stadhuis kapot. Hij heeft een conflict met de gemeente. De schade wordt geraamd op 25.000 euro. Op de website lastvandeburger.nl toont een burger, H. Timmermans, begrip. Afgelopen zomer was hij in hetzelfde stadhuis. Toen was „alles gesloten” en was „niemand bereikbaar”. Timmermans belooft geen ruiten in te gooien, maar zou zich „als ambtenaar van Lelystad toch diep, diep schamen voor dit verston van desinteresse voor de burgers.”

Zuidhorn, 3 november 2006. De gemeente van Zuidhorn heeft haar handen vol aan een 'serieklagster'. De vrouw stuurt in 2006 liefst 45 brieven, belt soms wel vijf keer per dag en loopt de deur van het gemeentehuis plat. „Er zit haar blijkbaar nogal wat dwars”, constateert wethouder Jan Oomkes. De ambtenaren komen door het geklaag nauwelijks aan hun werk toe. Bij hoge uitzondering is met haar afgesproken dat ze alleen op maandagochtend nog mag klagen.

Den Bosch, 22 februari 2008. Een antikraakpand, dat de gemeente in gebruik had willen nemen als hostel voor drugsverslaafden, brandt tot de grond toe af. De politie gaat er vanuit dat de brand is aangestoken. „Als de overheid nou eens één keer zou luisteren, dan was dit nooit gebeurd”, schrijft bewoner Mick op de website van Omroep Brabant. Daags na de brand gaat het gemeentebestuur op de knieën. Er is niet goed overlegd met de bewoners, geeft het college toe. Het plan voor de hostels zou „te snel zijn doorgedrukt.”

Almelo, 16 juni 2008. De 41-jarige eigenaar van Grand Café De Rechter steekt zijn auto voor het stadhuis in brand. Met twee geladen pistolen loopt hij naar binnen en neemt de wethouder in gijzeling. De man is woedend over het plan van de gemeente om zijn café te sluiten. Op de website van zijn café ontvangt hij steunbetuigingen. „Ik begrijp volkomen waarom de eigenaar is doorgedraaid. De gemeente speelt met emoties”, schrijft Marco. „Ik hoop dat hij een lichte straf krijgt en dat de gemeente en de wethouders eens een keertje nadenken in hun eigen tijd.”