

De vrouw met de twee gezichten; Over de machteloosheid van de burger

De kabinetsformatie wil maar niet vlotten. Banken die failliet zijn gegaan. Verkochte energiebedrijven. Voelt u zich als burger soms ook zo machteloos tegenover de politiek/overheden, banken, politie, de Belastingdienst, hypotheekverstrekkers, energiebedrijven of zorgverzekeraars?

Een paar keer per jaar heb ik ongevraagd slechte ervaringen met enkele organisaties. Dit jaar moest ik mij al driemaal teweergezellen.

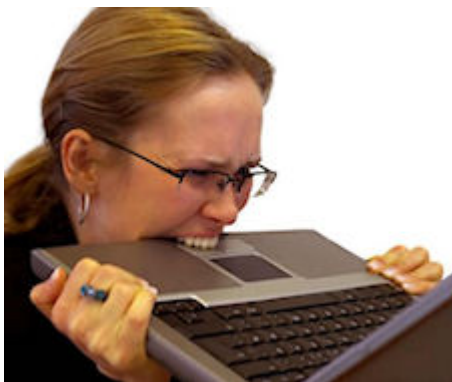
1) Ik heb in juni een gemeenteambtenares in een eerste telefoongesprek een zakelijk aanbod gedaan, waar wat mij betreft alle gemeenteambtenaren hun voordeel mee konden doen.

Mevrouw was enthousiast en moedigde mij aan mijn voorstel uit te werken en dit op papier te zetten en haar dit vervolgens per e-mail toe te sturen. Ze zou mij de dag, nadat zij mijn schriftelijke voorstel ontvangen had, terugbellen. Nadat ik mijn goed onderbouwde voorstel opgestuurd had, heb ik tevergeefs twee weken gewacht op haar telefonische reactie. Daarop heb ik zelf maar gebeld. Ze zei doodleuk dat een briefje op haar bureau lag met de mededeling dat ze mij zou bellen en “uw voorstel heeft voor mij geen prioriteit.”

Ik heb haar, weer enige tijd later, een keurig mailtje nagestuurd, waarop ze ook niet heeft geantwoord. Omdat ik niet snel de moed opgeef, heb ik haar vanmorgen opnieuw een mailtje gestuurd. Prompt krijg ik een automatisch aangemaakt bericht terug dat mevrouw afwezig is wegens vakantie.



Internetbankieren



2) Afgelopen winter wilde ik mij door een bank, waar ik klant ben, laten informeren over internetbankieren. Niet dat ik uit mezelf wilde overstappen op digitaal bankieren, maar ik kom er niet meer onderuit, wegens de in sneltreinvaart teruglopende service van de bankwereld.

Tot mijn grote verbazing gaf de medewerker mij droogjes te kennen dat ik via de website van zijn bank de informatie over internetbankieren kon downloaden. “Onze service reikt niet zover dat ik u de werking van internetbankieren kan demonstreren, omdat u thuis zelf

over een computer beschikt,” reageerde de man op rustige toon. Overigens stonden twee computers in de openbare ruimte om te gebruiken.

Omdat ik vervolgens via mijn pc tevergeefs geprobeerd had om te internetbankieren ben ik weer naar de bank gestapt voor uitleg. De medewerkster was wél bereidwillig. Ze gaf mij uitstekend tekst en uitleg, terwijl ik de gegevens opriep op één van de publieke computers vlakbij de receptie. Toen werd het duidelijk dat de handleiding, die ik thuis op het beeldscherm letterlijk gevolgd had, niet helemaal klopte, waardoor mij het internetbankieren

niet kón lukken.

3) Eveneens bij die bank kun je al geruime tijd geen cashgeld meer afgeven om op je rekening te zetten. Je moet ermee naar het postkantoor. TNT verstuurt hierna jouw geld naar de bank. Als klap op de vuurpijl moet je dit geldtransport zelf betalen.

Arrogantie

Als eenvoudige burger veronderstel ik dat ik dat de bovengenoemde instellingen in het leven zijn geroepen om burgers te DIENEN. Helaas, ik moet mij soms een weg banen door de bureaucratie.

En als je dan iemand aan de telefoon krijgt, word je niet altijd teruggebeld of een brief wordt niet beantwoord, terwijl dat verplicht is. De doodoener luidt: “Medewerker x is in bespreking of hij of zij heeft vandaag verlof.”

Dit neemt niet weg dat ik redelijk tevreden ben over diverse overheidsorganen, maar het kan veel beter. Instellingen dienen hun rol en bevoegdheden in relatie tot de burgers en andersom te heroverwegen. Overal worden fouten gemaakt, maar soms krijg ik de indruk dat de arrogantie van de macht ‘regeert’.

Tekst: Jos Schols

6 september 2010