

# BINNENLANDS — BESTUUR

## DE DRAMADRIEKHOEK VAN DE OMBUDSMAN

Geerten Boogaard 22 nov 2019 1 reactie

Onlangs vergiste ik mij in de tijd, miste ik de trein en dreigde een belangrijke afspraak in de soep te lopen. Ik holde meteen naar het stadhuis. Daar moeten burgers binnen kunnen lopen, had ik gelezen, met de simpele vraag: 'Dit is mijn probleem, help me'.

En dan niet afgescheept worden met een verhaal over uitbestede taken, maar gewoon echt geholpen. De overheid blijft immers verantwoordelijk, ook als bedrijven het werk doen. Nu had ik een probleem met de Nederlandse Spoorwegen, dus dit was mijn kans om ook eens waar voor mijn belastinggeld te krijgen.

In de hal van het stadhuis trof ik mensen die mij wilden trouwen, mensen die mij een paspoort wilden verkopen, mensen van het sociaal wijkteam, een loket waar ik kon checken of een gewenste dakkapel vergunningsplichtig was en er liep een heel aardige gastvrouw rond om mij op mijn gemak te laten voelen.

Maar geen hulploket voor alle denkbare problemen.

Ik beklaagde mij bij de portier. 'Ik was echt nauwelijks een half minuutje te laat,' begon ik, 'maar de trein vertrok dus precies op tijd! De Nederlandse Spoorwegen zijn net een machine geworden. Zeker de treinen.' Mijn klacht viel in goede aarde. 'Inderdaad!', haakte de portier aan. 'Treinen hebben zelfs geen diernamen meer, zoals vroeger de Arend of de Hondenkop. Wat dat betreft... VIRM-4, waar sláát dat op?'

De portier bleek een treinfanaat die om een praatje verlegen zat. Hij begon een gedetailleerd verhaal over dubbeldekkers en locomotieven dat mij zeker ook mijn volgende trein zou kosten. Ik moest dus eigenlijk een eind aan de conversatie zien te maken, maar in gedachten worstelde ik met de vraag of dat onbehoorlijk zou zijn. Ik besloot dat het dat was. De overheid wil tenslotte ook wel eens contact hebben met echte mensen.

Nadat al het rijdend materieel van commentaar was voorzien, vroeg de portier wat ik eigenlijk kwam doen. 'Ik heb een simpel probleem,' antwoordde ik, 'ik heb nu twee treinen gemist en daardoor loopt mijn afspraak in de soep.' De portier pakte een dikke multimap en bladerde door een indrukwekkende stapel geplastificeerde tabellen. Met zijn vinger liep hij nauwkeurig alle opties langs. 'U kunt proberen een taxivergoeding te vragen' opperde hij na een tijdje. Dat leek mij een uitstekend idee en ik stapte op de ambtenaar van het sociaal wijkteam af. Ik vroeg hoe ik mijn verzoek het beste kon uitleggen. 'Omschrijf uw probleem in uw eigen woorden', stelde zij mij gerust. Dus ik hield het simpel: 'Ik heb mijn trein gemist, nou loopt mijn afspraak in de soep, dus ik moet gauw een taxi.'

De ambtenaar lachte vriendelijk maar doorbrak de dramadriehoek van de reddende overheid, geslachtofferde burgers en aanklagende instanties. Natuurlijk gaat er veel mis bij de overheid, maar de oplossing daarvoor is niet méér overheid. Net zomin als het probleem van te strikt toegepaste regels kan worden opgelost met nóg een regel, het ‘recht’ om je te vergissen. De oplossing is een betere overheid. Te beginnen met een frontlinie waarin het juiste kaliber mensen met ruime bevoegdheden naar voren worden geschoven. Fatsoenlijk betaalde professionals met levenservaring, die het gezicht van de overheid kunnen zijn. Mensen zoals ik nu trof.

‘Helaas,’ zei ze, ‘ik zal u in uw eigen kracht zetten: hier is een telefoon om te bellen dat u wat later bent.’

*Geerten Boogaard is hoogleraar decentrale overheden (Thorbecke Leerstoel) aan de Universiteit Leiden.*

*Lees hier al zijn columns.*

---

Bron: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/opinie/columns/de-dramadriehoek-van-de-ombudsman.11687968.lynkx>.

© Copyright 2020 Kluwer. Alle rechten voorbehouden.