

Het ambtelijk apparaat lijkt een hiaat te hebben Oktober 2021

Dit is een schets van onze ervaringen met enkele aanbevelingen

Het is zeker vervelend, en vooral een uitdaging om te gaan met vragen die jaren blijven liggen in de beantwoording. Vier tot zes jaar is niet ongevoel. Waar het vooral mis lijkt te gaan is de, onevenredige, inspanning welke wordt gevraagd van burgers, en maatschappelijk initiatief om, zaken die niet kloppen, of schade hebben toegebracht, te corrigeren en aanhangig te blijven maken

Op dat moment merk je, dat er sprake lijkt te zijn van een structurele fout. Het systeem - het ambtelijke apparaat, wil niet de verantwoordelijkheid nemen voor datgene dat, aantoonbaar en duidelijk, fout is gegaan. Dat wordt afgewenteld op de burger, op het maatschappelijk initiatief (bij EcoVrede en anderen) en vraagt, van hen, Enorm veel tijd en energie.

En je moet wel want anders brengt het schade toe aan je werk of zelfs je leven en kun je niet verder. Zo hebben wij bij een cliënt te maken met een zaak die al jaren sleept, die dagelijks vervelende situaties veroorzaakt. Feitelijk is het HEEL eenvoudig te corrigeren. Dat vraagt, ambtelijk gezien, ongeveer een uurtje werk. Het wordt alleen niet gedaan en verwezen naar een advocaat die daar geen zin in heeft. Talloze uren werk en aandacht vragen zijn er intussen geïnvesteerd.

- Veel zaken zien wij zo bij advocaten terecht komen en daardoor worden samenleving en individu onevenredig en zelfs onnodig zwaar belast.

In de werkwijze die nu gangbaar is wordt er van burger en initiatief een vergaande onevenredig grote inspanning verwacht om fouten in een systeem te corrigeren

Daarbij komt dat de procedures die er zijn, niet of nauwelijks werken. Denk dan aan bezwaar, klachtenprocedure of het aanvragen van een gesprek met een bevestiging van dat wat is besproken. Meestal is dat er niet of niet mogelijk.

Op het moment, dat het sturen van een ontvangstbevestiging niet wordt gedaan, zodoende brieven nooit worden beantwoord, zelfs helemaal verdwijnen, dan wordt duidelijk **dat er een ingang mist in het systeem van het stadhuis** om dat soort zaken onder de aandacht te brengen en ... die op te pakken.

Wij hebben een uitgebreide lijst voorbeelden en liggende zaken, van diverse cliënten en van onze organisatie zelf met ook diverse andere partijen en individuen met gelijke ervaringen

Het is een structurele fout in het systeem van het stadhuis zelf dat je vraagt om onvolkomenheden in het systeem te laten oplossen door burgerkracht

Zodoende blijft je als burger of maatschappelijk initiatief weinig anders over dan krant, gemeenteraad, sociale media of zelfs een advocaat en meer als ingang te kiezen.. of zelfs de Nationale Ombudsman. Althans niet zichtbaar wat je dan moet doen ..

Dan krijg je te horen dat je onvriendelijk bent en dat soort dingen nooit moet doen (letterlijk). De volgorde is echter totaal andersom; er wordt niet of onvoldoende, gereflecteerd op

gemaakte fouten.

Hoelang moet je vriendelijk blijven in deze situaties?

Waar is het zelfcorrigerend vermogen gebleven binnen de instituties?

Het bewustzijn lijkt te ontbreken dat die wegen, worden opgepakt

Omdat er iets goed mis is binnen het stadhuis

De juiste aanpak lijkt om van dat soort ontwikkelingen; jaarlijks een overzicht te laten maken .. en er van te leren.

Hoeveel brieven zijn er bijvoorbeeld niet beantwoord en waarom? Waar zijn die brieven gebleven?

- Wat is de doorvoertijd van aanvragen en; verbeterd die?
- Wat zijn de afwijzingsgronden? Waarom?
- Is er een gesprek geweest met de betreffende
- Wat zijn suggesties voor verbetering
- Welke gesprekken zijn er met wie geweest en wat is de tevredenheid?

De wegen binnen de stadhuisen in Nederland zijn vaak ondoorgrondelijk.. zelfs na twaalf jaar meelopen, ook nog vaak voor ons

Afdelingen die elkaar feitelijk niet durven bellen, de klachtenafhandeling die zucht omdat collega's maandenlang niet reageren of zelfs nooit, ODRA en anderen die zich verschuilen achter een ambtenaar zonder te vermelden wie dat is, brieven die verdwijnen, zelfs bij inlevering bij de balie, en niemand weet waar de brief is gebleven of heen gegaan?

Wacht even; dat kan toch niet? Daar zijn toch voldoende systemen voor voorhanden?

Is er een software probleem binnen het Arnhemse stadhuis?

Ook wij besteden onze energie graag aan onze werkzaamheden en verwachten, en hopen, dat verbeteringen snel worden ingevoerd.

Waar is de ingang om structurele fouten te melden.. en op te pakken?

Er lijkt een gebrek aan zelfreflectie voor het gemeentelijke gebeuren te zijn. Volgens ons is daar eenvoudig iets aan te doen. Dat is beter voor individu en samenleving.

Die situatie kost de samenleving jaarlijks bakken met geld en heel veel stress en verwijdering. Burgers die het niet meer zien zitten. Wie pakt dat op binnen een gemeentelijk apparaat? Het lijkt meer en meer een landelijk aandachtspunt te zijn van het systeem zelf. Correcties worden niet doorgevoerd en bezwaar of klacht, of erkenning worden onvoldoende opgepakt.

Dit geeft een fundamentele aantasting van het systeem van de rechtsstaat en van alle instituties een verlies in vertrouwen van de burger. Dat is niet de samenleving die je moet willen.

Wij nodigen eenieder uit om mee te helpen de geschetste processen te verbeteren.

Met vriendelijke groeten

EcoVrede Sociaal Juridisch Advies

www.ecovrede.nl