

# 10 grootste ergernissen



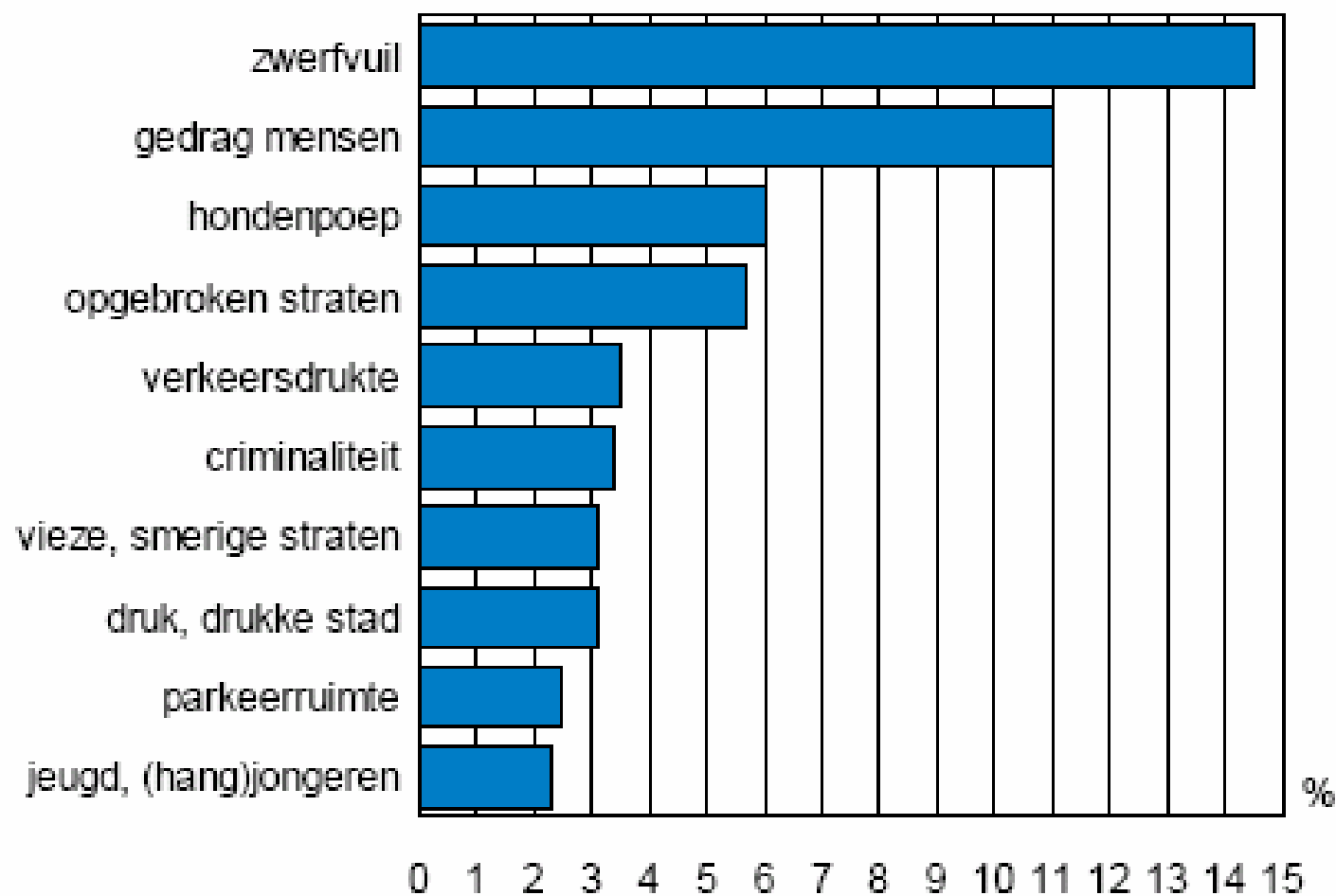
Hein Albeda

# → Wij ergeren ons aan elkaar



Gebrek aan normen en waarden in de samenleving.  
Reclamespotjes. Hoge prijzen artikelen/prijsverhogingen  
Zinloos geweld. Vandalisme. A-sociaal gedrag in verkeer.  
Afval en andere rommel op straat. “Toets 1 om verder te  
gaan” Hondenpoep. Beloning van topmanagers. Gebrek aan  
respect voor ouderen. Gesprekken met de mobiele telefoon.  
De Haagse politiek. Fietzers. Gedrag van jongeren.  
Discriminatie en racisme. Mensen die zich niet aan afspraken  
houden. De onbeschaafde manier waarop je soms wordt  
aangesproken. Inpikken van invalide parkeer-plaatsen.  
Vooroordelen van mensen. Muggen in de slaapkamer.  
Ongevraagde post/e-mail. Bemoeizucht van andere mensen.  
Geluidsoverlast. Mensen die voordringen. ....

Wat ergert u het meest aan Amsterdam? Top 10 meest genoemde negatieve punten, 2006 (procenten)





# Overheid heeft daar wat op bedacht



- Daarvoor betalen we belasting, hebben we vergunningen nodig, moeten we een paspoort halen, moeten we doorgeven waar we wonen
- Tegenwoordig heet dat overheidsdienstverlening
- Nu staan we in de rij, vullen we formulieren in, wachten we op onze vergunning...
  - Let maar op.....



# Startpunt nieuwkomers doet inburgeringsonderzoek

- A: *“Het is mij duidelijk dat u vloeiend Nederlands spreekt. Maar heeft u daar ook bewijs van?”*
- *“Ik heb een jaar of vijftien geleden bij een taleninstituut Nederlands gevolgd, helaas heb ik daar geen papier meer van en het instituut bestaat inmiddels niet meer”* (directeur van het instituut kent de persoon en stuurt een brief aan de gemeente)  
eindreactie:
- A: *“U bent inburgeringsplichtig, aangezien alleen een diploma of certificaat van een taleninstituut geldt”*



# Gebrek aan inleving



- Man heeft COPD en woont op een woonboot op een eiland. In een noodsituatie kon het personeel van de ambulance het adres niet vinden. Het duurde twee uur. Op advies van de medisch specialist moet hij verhuizen. De ambtelijke molens gaan draaien. Het CWI in Aalsmeer mag de al jaren bekende gegevens over de melder niet doorgeven aan het CWI in Amstelveen.
- *"Dit alles is gewoon te idioot voor woorden. De papieren vliegen je om de oren en even zoveel kopieën moeten gemaakt. Dat is heel fijn als je aan het verhuizen bent (althans mijn vrouw want inmiddels was ik weer opgenomen in het ziekenhuis) en alle papieren in de verhuisdozen zitten. En dan nog de vele bezoeken aan het gemeentehuis."*
- Natuurlijk moet in Amstelveen alles opnieuw beoordeeld worden.



# Geen afstraffing bij fouten



## ■ *Wij maakten een fout, u lost het op*

*"Bij de belastingdienst staat mijn vrouw onder de naam Frankowski-Frankowski. na gebeld te hebben met de Belastingdienst vertelde ze mij dat ze ieder jaar de gegevens overnemen van de gemeente. Na gebeld te hebben met de gemeente vertelde deze mij dat ze al meer dan 20 jaar geregistreerd staat als Frankowski-Prekop. Na de belastingdienst weer te hebben gebeld vertelde ze mij dat ik een verzoek in moest dienen om de naam te laten veranderen. Ik vertelde ze dat de fout bij hun lag en zij dus foutieve gegevens overnemen van de gemeente en dat zij dit zelf moesten herstellen. Betreffende heer verbond mij door met mevrouw K. Tot mijn verbazing vertelde zij ook dat het MIJN probleem was en dat ik dat maar schriftelijk op moest lossen. "*



# Niet meer nadenken



Een Nederlandse man wil trouwen met een Nederlandse vrouw. *"Alleen de Nederlandse bureaucratie gooit roet in het eten. Mijn vriendin is namelijk geboren in Equador! Maar ze is wel Nederlandse. Overal ter wereld kan zij met behulp van haar paspoort aantonen dat zij Nederlandse is. Om te trouwen heeft ze een recente geboorteakte uit dat Equador nodig. Voorzien van apostilles. En dat moet dan ook nog vertaald worden. Een dergelijke aanvraag duurt maanden en kost een hoop geld voor de aanvraag en het vertalen van het document. En waarom? De overheid beschikt immers al over deze informatie! Mijn a.s. vrouw is namelijk eerder getrouwd geweest en moest deze documenten toen ook overleggen. We beschikken nog steeds over deze documenten. Maar die zijn niet goed, lees recent, genoeg."*

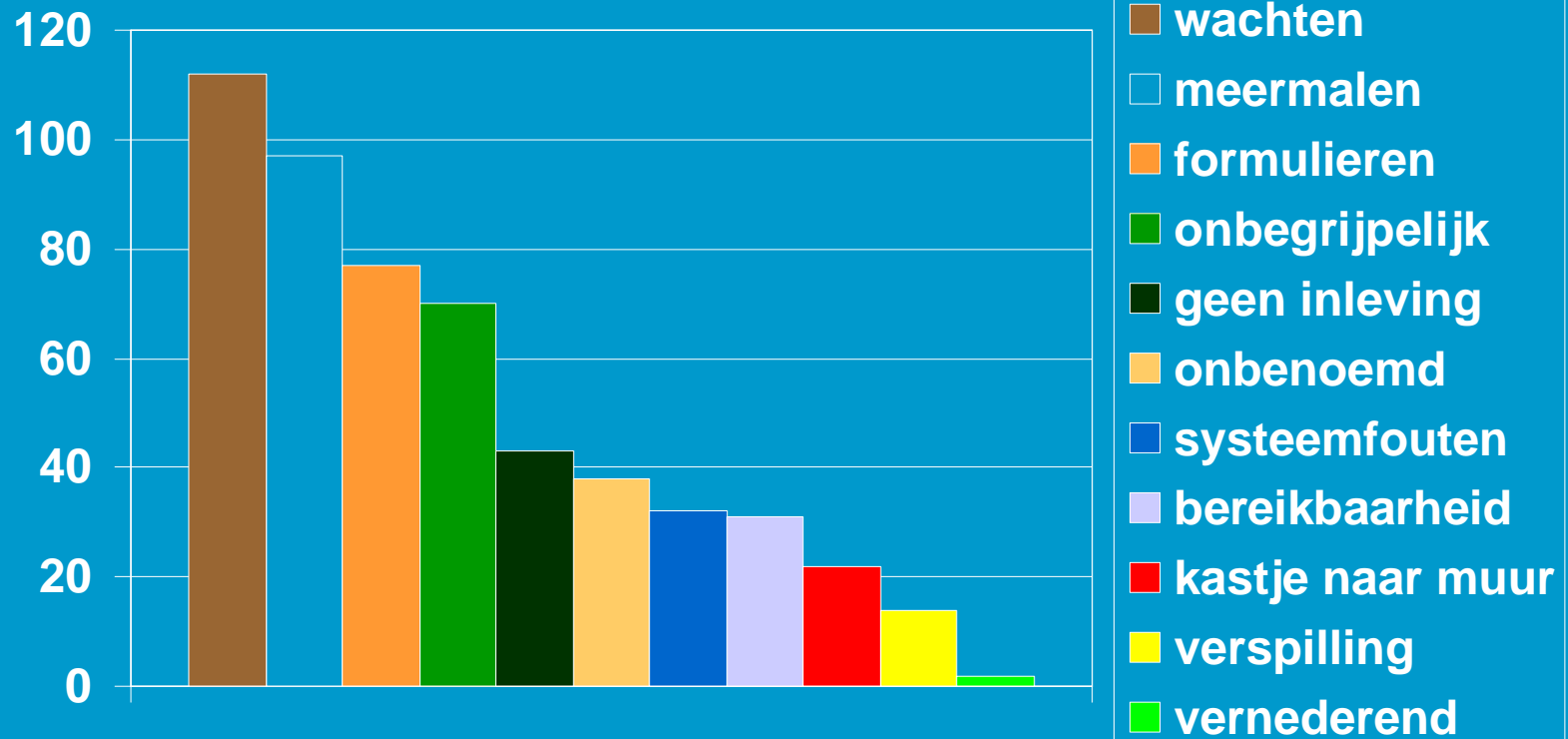
# ➔ Niet de mensen, maar de regels



*"Mijn gehandicaptenparkeerkaart is onlangs verlopen. Ik bezit deze kaart (met verlengingen) sedert 1975 toen mijn linkerbeen werd geamputeerd. Inmiddels is ook mijn rechterbeen geamputeerd. Ik maak gebruik van een rolstoel. Mijn gemeente wil mijn verlopen parkeerkaart na 16 jaar alleen verlengen wanneer ik mij a 80 EURO opnieuw laat keuren door een GGD-arts. Ik acht deze last (in het kader van het beleid tot vermindering van administratieve lasten) onacceptabel."*

***Iedereen kan wel zeggen dat hij geen benen heeft?***

# ➔ 10 grootste kleine ergernissen



# → Inleven in de klant is moeilijk





# Simpele kwaliteitstoets



- Zou ik dit ook accepteren als ik kon kiezen voor een andere aanbieder van de dienstverlening?

Jumbo Supermarkten - Spelregels - Mozilla Firefox

Bestand Bewerken Beeld Geschiedenis Bladwijzers Extra Help del.icio.us

http://www.jumbosupermarkten.nl/page/page.aspx?itemId=2205

o supermarkten

Rekenschap Rekenschaps huispagina zoeken kranten gezond Yahoo! Calendar - ha... E-politiek Windows Live NU.nl Algemeen Nie...

Jumbo Supermarkten - Spelregels x actieprogramma elektronische over...

en | Disclaimer | Contact

**Spelregels**

er | Werken bij Jumbo

**“Vers is ook echt vers. Producten met een houdbaarheidsdatum van vandaag of morgen mag u gratis meenemen. Het aantal is niet gelimiteerd.”**

**Spelregels**

De 7 Zekerheden zijn bedoeld voor alle klanten van Jumbo: zij krijgen de garantie dat Jumbo zorgt voor het grootste assortiment, uitstekende service en de allerlaagste prijzen. Indien Jumbo daarin onverhoopt niet slaagt kan de klant een beroep doen op de 7 Zekerheden. Jumbo verstrekt of vergoedt dan graag desbetreffend(e) product(en). Zo kunnen wij samen met u onze winkel telkens verbeteren. Uiteraard

**“Vlot winkelen. Staat u als vierde wachtende in de rij, dan krijgt u al uw boodschappen gratis”.**

7 Zekerheden

Spelregels

- u ontvangt maximaal 1 exemplaar van het product gratis
- heeft u eenmaal een product gratis ontvangen, dan kunt u niet direct nogmaals het product gratis verkrijgen, ook niet in een andere Jumbo vestiging
- Jumbo behoudt zich het recht voor de melding eerst te controleren alvorens over te gaan tot vergoeding
- Jumbo's prijsgarantie geldt binnen een straal van 10 km rond elke Jumbo winkel en is uitsluitend van toepassing op prijsvergelijk met andere Nederlandse supermarkten en geldt dus niet voor andersoortige winkels, zoals speciaalzaken, weekmarkten, zelfbedieningsgroothandels, winkels waar partijen worden opgeruimd of winkels in het buitenland.

Indien de prijs op het schap afwijkt van de prijs aan de kassa ontvangt u het betreffende product maximaal één keer gratis.

**2. Vers is ook echt vers**  
Producten met een houdbaarheidsdatum van vandaag of morgen mag u gratis meenemen. Het aantal is

**JUMBO**

Beste  
Feesthapjes  
Uit de boom  
Mosselen  
Jumbo's wijnen  
Dierenvoeding

Chrysanten!  
herfst in huis

Bezig met het laden van www.jumbosupermarkten.nl... David Bowie - This Is Not Ameri

# ➔ Wat kan de overheid doen?

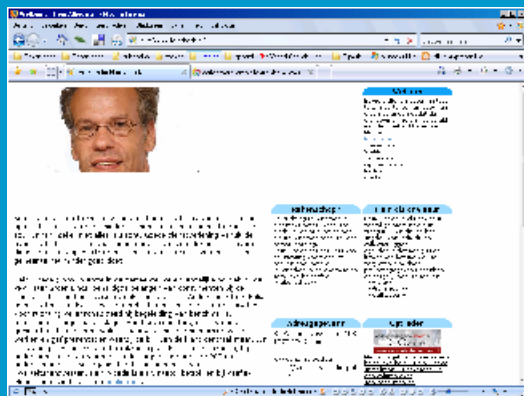


- Geen loket is leuker
- U wacht niet langer dan ... (aan het loket, op een mail, op een brief)
- Wij beloven uw gegevens niet meer dan één keer te vragen
- Maken wij een fout in het bestand dan vergoeden wij ... euro
- Neem geen verantwoordelijkheid af



# Informatie

■ Web:  
[www.heinalbeda.nl](http://www.heinalbeda.nl)



verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
Rapportage

verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie

## Administratieve (over)last voor burger

februari 2004

H.D. Albeda  
A.L. Buijink  
F.A.W.M. van der Meijden

Stichting Rekenschap in opdracht van Burger@Overheid

stichting rekenschap

in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken



verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie  
verzamenen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie

### Last van de overheid

Rapportage over de eerste meldingen  
H.D. Albeda

"Ook geprobeerd om als 63-jarige, pas geworden wed. huuswastade in te dienen bij de gemeente? Veel sterk

de overheid. Rapportage over de eerste meldi