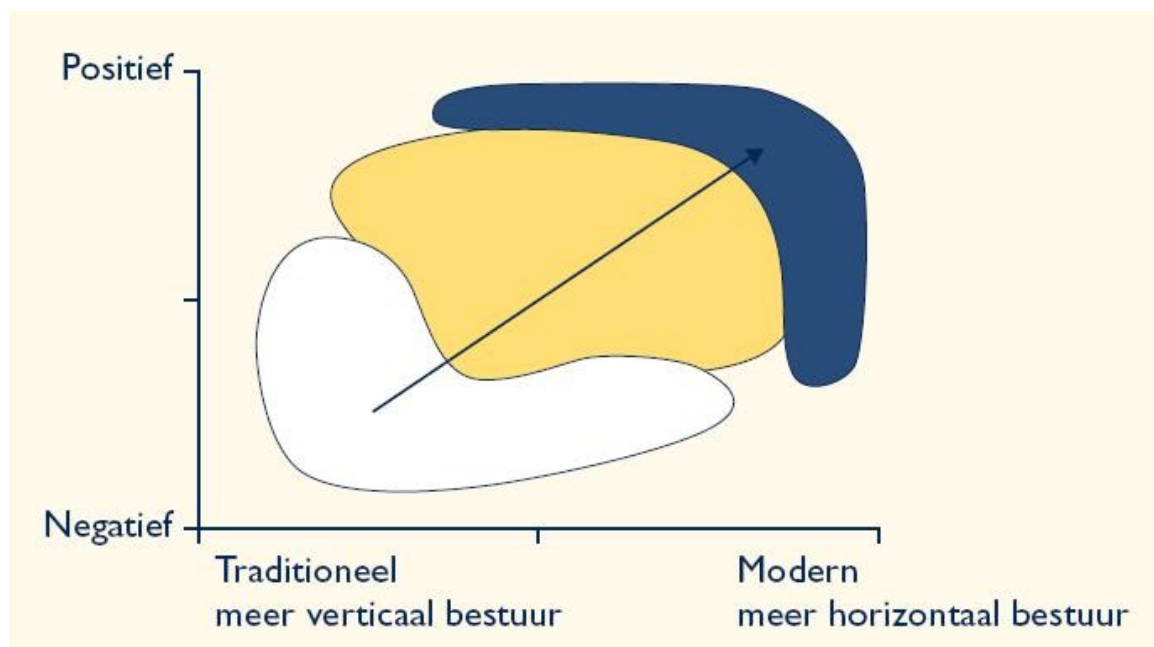


De stijl van opereren van overheidsinstanties kan leiden tot meer of minder klachten, schrijft Brenninkmeijer, de nieuwe Nationale Ombudsman in het jaarverslag over 2005. Komt de burger door de stijl die organisaties hebben beter tot zijn recht, dan heeft hij minder te klagen.

Wat houdt die stijl in en hoe kun je hiervan leren?

*“De Informatiebeheer-Groep, de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank zijn bijvoorbeeld bestuurlijke organisaties die een meer horizontale stijl in hun contacten met burgers laten zien. Het UWV en de IND hebben weliswaar veel aandacht voor vernieuwing, maar de praktijk is vaak dat burgers in hun contacten met deze organisaties moeilijk tot hun recht kunnen komen.”* Brenninkmeijer noemt die horizontale stijl modern omdat die uitgaat van gelijkwaardigheid. De burger is minder onderdaan (die maar te doen heeft wat gezegd wordt) en meer burger, citizen, die een eigen verantwoordelijk heeft en mondig is. De moderne instanties kenmerken zich door een opener stijl. De organisatie en de burger zijn gelijkwaardig. Inbreng van burgers wordt positief gewaardeerd en daardoor zijn zij positiever over de organisatie.



De Ombudsman constateert dat modernere instanties minder klachten over zich afroepen dan meer traditionele instanties. Traditionele organisaties die de burger als onderdaan zien kijken verticaal (omlaag in dit geval). Dat ergert blijkbaar en bevordert de communicatie tussen de ambtenaar en de burger niet.

Wanneer de overheid burgers als gelijkwaardig ziet en serieus neemt kan dit klachten voorkomen, is de les van de Ombudsman.

Er zijn legio manieren om de burger serieus te nemen. Een heel gemakkelijke manier is het werken met een kwaliteitshandvest: een goed handvest erkent dat burgers meer zijn dan onderdanen die maar hebben te gehoorzamen. Een goed handvest lokt dus uit, zo schreef ik al op 7 april. Dat betekent wellicht meer meldingen van burgers, sneller leren, maar minder (formele) klachten. En zo hoort het ook.

Meer over moderne bestuursstijlen en het voorkomen van klachten lezen? Kijk op de site van de Nationale Ombudsman op [www.ombudsman.nl](http://www.ombudsman.nl)