



ZWARTBOEK BEJEGENING GEMEENTE GOUDA

VAN ONTMOEDIGING NAAR AANMOEDIGING

Inhoud

Inhoud	1
Inleiding.....	2
Opzet	2
Resultaten	3
Burgerzaken.....	4
WMO	4
W&I.....	4
Algemene reacties van mensen	5
Conclusie	6
Aanbevelingen: van ontmoediging naar aanmoediging.....	8
Aanbevelingen beleidsveranderingen.....	9
Aanbevelingen klantvriendelijkheid	10
Bijlagen	11
Bijlage 1: totale respons onderzoek bejegening	11
Bijlage 2: respons burgerzaken	12
Bijlage 3: respons WMO	13
Bijlage 4: respons W&I	17

Inleiding

SP Gouda heeft in de afgelopen jaren de nodige klachten ontvangen over de manier waarop mensen zich behandeld voelen door de verschillende afdelingen van de gemeente Gouda. Toen het begon te dagen dat dit niet alleen individuele klachten zijn, maar dat dit een structureel probleem is hebben we besloten om zelf een volledig onafhankelijk en anoniem onderzoek uit te voeren. De doelstelling van het onderzoek is uitvinden hoe klanten bij de gemeente Gouda de bejegening en klantvriendelijkheid¹ ervaren.

We hebben meer dan 150 uren besteed om dit zwartboek te maken. Dit bestaat uit vergaderingen ter voorbereiding, enquête maken en online zetten, interviews, telefoongesprekken, data online verwerken, rapport schrijven, enz.

Wij willen dan ook iedereen die op enige wijze heeft meegewerkt aan de totstandkoming van dit zwartboek, bedanken voor hun tijd en hun moeite.

Dit zwartboek zal aan Michiel Bunnik worden uitgereikt in de hoop dat hij als wethouder hiermee hard aan de slag zal gaan. Verder zullen we het zwartboek versturen aan:

- het Algemeen Dagblad
- de lokale tv en radio
- de Trouw
- de Volkskrant
- Een aantal van de deelnemers van de enquête
- kernkracht
- de nationale ombudsman
- UWV en het overkoepelend orgaan van de UWV
- cliëntenraad van de gemeente
- de fracties van de gemeente Gouda

Opzet

Om dit onderzoek uit te kunnen voeren hebben we gebruik gemaakt van een zeer eenvoudige enquête. Deze enquête hadden we op onze website staan en konden mensen zelf online invullen. Daarnaast hebben we 3 maanden lang bijna wekelijks op verschillende dagen en tijdstippen voor het Huis van de Stad gestaan om mensen persoonlijk te ondervragen. Daarnaast zijn de invulformulieren komen te liggen bij Kernkracht en Sasa Fit.

Verder zijn er uitgebreide interviews gedaan met onder andere Michel van Lookeren (re-integratie consulent) en een aantal andere mensen die mensen helpen en begeleiden bij het invullen van papieren en ze wegwijs maken en ondersteunen bij hulpvragen in het Huis van de Stad.

Er zijn ook nog persoonlijke interviews gedaan via de telefoon en er zijn interviews gedaan bij één van onze leden thuis.

Al deze klachten, complimenten en bevindingen zijn uiteindelijk online gezet. Hierbij hebben we ervoor gezorgd dat het originele verhaal zoveel mogelijk in stand bleef.

¹ Klantvriendelijkheid definiëren we als volgt:

- Werken met een prioriteit voor tevredenheid van klanten en voor het verlenen van service en/of hulp.
- Rekening houden met en inspelen op behoeftes en gevoelens van klanten.
- Oplossingsgericht te werk gaan, compassie hebben, begripvol zijn en de klanten humaan en gelijkwaardig behandelen.

Resultaten

Aan dit onderzoek hebben in totaal 284 mensen mee gedaan. In bijlage 1 is te zien dat 57% van deze mensen aangeven dat ze de bejegening in ons Huis van de Stad om te huilen (zeer ontevreden) vinden. Daarnaast is er nog 7% die ontevreden is. Dit betekent dat in totaal 64% van de ondervraagden in ieder geval problemen ondervindt. In dit onderdeel "resultaten" zijn zowel de mondelinge als schriftelijke klachten tekstueel verwerkt. Onderaan dit hoofdstuk wordt korte toelichting gegeven op de bijlagen waaruit de resultaten van dit onderzoek zijn gemaakt.

We benoemen de zeer ontevreden reacties niet zomaar als om te huilen. Mensen antwoordden bij onze vraag wat ze van de service vonden "om te huilen". Dat mag in veel gevallen letterlijk worden genomen. Te veel mensen komen huilend het Huis van de Stad uit, zitten fysiek te huilen bij de betreffende afdeling of doen dit wanneer ze thuiskomen. In dit geval gaat het niet om het slechte nieuws wat ze te horen krijgen, maar echt om de manier waarop ze behandeld worden.

Een ander groot probleem is dat de gemeente klachten niet in behandeling neemt, te traag reageert of niet reageert, klachten niet serieus neemt en nooit haar excuses aan biedt. De bal wordt hierbij vaak teruggespeeld naar de klant. Klanten begrijpen de gemeente niet of verkeerd, de klant is verkeerd bezig, doet het niet juist, enzovoorts.

De gemeente geeft hier vaak als reactie op: "wij betreuren het dat u onze service als slecht heeft ervaren". Hierbij wordt de bal dus teruggespeeld naar de klant. Een klant ervaart iets als zodanig, maar dit is dus de schuld van de klant omdat zij dit als slecht ervaren. Ook wanneer een klant komt met veel bewijzen dat de gemeente wel degelijk in gebreke is gebleven. Kortom "adding insult to injury" (de pijn erger maken door de klant ook nog te beledigen).

Er zijn ook verscheidene klachten over het te snel in roepen van de beveiliging. Hierbij gaat het om hulp die te snel wordt ingeroepen omdat veel ambtenaren iedere vorm van negatieve emotie als bedreigend ervaren, ook verdriet en onmacht.

De afdelingen waar veel lof voor is kwam maar een incidentele klacht naar voren. Dit is bij de afdelingen Werk en Inkomen, Schuldhulpverlening en het UWV precies andersom. Daar zijn de meeste klanten terecht ontevreden en zijn er incidentele gevallen van tevredenheid. Het gaat om structurele problemen. We nemen daarbij in overweging dat sommige van deze klanten met grote problemen kampen, soms minder goed functioneren, soms onmondig zijn en mogelijk niet op de hoogte van de bestaande wetten en regelgevingen zijn.

De gemeente zou ten dienste moeten staan aan de burgers, maar de gemeente Gouda vindt dit een "achterhaald idee". Gemeente Gouda vindt dat de burger en de gemeente er voor elkaar moeten zijn. Echter, de gemeente heeft alle macht in handen om iets toe te kennen of niet. De burger is volledig afhankelijk van de goede wil en goede trouw van de gemeente. Bij gelijkwaardigheid kan er sprake zijn van samenwerking, maar die is in dit geval niet aanwezig.

Dit soort symboolterminologie wordt gebruikt om mensen het idee te geven dat er sprake is van gelijkwaardigheid en heeft niets te maken met de realiteit. Het wekt de indruk dat men iets samen doet, terwijl de gemeente duidelijk een machtspositie heeft. Zo gebeurt het dat een klant voor de derde keer onnodig naar huis wordt gestuurd om nog een koffer met benodigde papieren te halen, om vervolgens alsnog afgewezen te worden, terwijl dit ook in één keer duidelijk had kunnen zijn. Door deze manier van handelen wordt de klant uiteindelijk in veel gevallen zo moe dat hij/zij de strijd opgeeft en zich neerlegt bij het idee nergens recht op te hebben, ook als dat wel het geval is.

In het bovenstaand verhaal treedt vaak de ambtenaar niet buiten het boekje, die doet gewoon zijn/haar werk. De ambtenaar doet alles conform de orders van hogerhand, de wetten, de regels en het beleid. In de meeste gevallen is het systeem met al zijn gecompliceerde wetten en regels mede schuldig aan de klantonvriendelijke ervaring van de klant. Echter, in het onderzoek komt ook duidelijk naar voren dat klanten vaak gekleineerd en onbeschoft behandeld worden. In de bijlagen zijn veel voorbeelden terug te vinden van zeer klantonvriendelijke bejegeningen van ambtenaren naar burgers toe die niet gerelateerd zijn aan wet- of regelgeving.

We hebben verder gekeken naar de klachtenprocedure bij de Gemeente Gouda. Er is bij de gemeente een klachtenprocedure en een klachten coördinator. Volgens de gemeente voldoet dit aan de wettelijke eisen omtrent de klachtenbehandeling. De coördinator behandelt klachten niet, maar controleert of de klachten behandeld worden conform de daarvoor bestaande procedures. Online is er een klachtenformulier dat kan worden ingevuld en verder is er wekelijks een klachtensprekkuur. Veel klanten weten niet af van het bestaan van dit spreekuur, die er speciaal is voor mensen die e-mailen en brieven schrijven te omslachtig vinden. Ook raadsleden en wethouders weten niet altijd af van het bestaan van de klachten coördinator. De klachtenformulieren die online zijn in te vullen zijn klantonvriendelijk.

Burgerzaken

In bijlage 2 is de uitkomst van de reacties op burgerzaken te zien. Uit deze grafiek blijkt dat mensen over het algemeen tevreden zijn met het functioneren van deze afdeling van gemeente Gouda. 81% van de mensen is tevreden of zeer tevreden. Positieve reacties die op deze afdeling binnenkwamen gaan over de snelheid waarmee mensen worden geholpen. Negatieve reacties zijn gericht op de onvriendelijkheid en professionaliteit van de medewerkers bij burgerzaken.

WMO

In bijlage 3 is te zien dat er 74 mensen hebben gereageerd op de afdeling WMO. Hieruit blijkt dat 93% (zeer) ontevreden is. Reacties die hierbij worden gegeven gaan voornamelijk over de manier waarop (lees onbegrijpelijk) informatie wordt gegeven. Verder krijgen mensen duurt het heel lang of krijgen mensen geen reacties en worden niet teruggebeld.

W&I

In bijlage 4 is te zien dat er 93 mensen hebben gereageerd op de afdeling W&I. Uit de tabel blijkt dat 84% van de mensen (zeer) ontevreden zijn. Voornamelijk gaan de klachten over de manier waarop klanten worden behandeld door de ambtenaar. Mensen voelen zich gekleineerd, slecht behandeld en voelen zich niet gehoord.

Algemene reacties van mensen

Er zijn veel online reacties binnengekomen en wat ons werd verteld was zeker schokkend. De interviews waren erger en nog inzicht voller in wat er allemaal mis is met de gemeentelijke service aan de burger (bij de genoemde probleem afdelingen).

Hieronder benoemen we een paar reacties die veel voorkwamen:

- Ze begrijpen me niet
- Ik snap hun niet
- Ze denken niet mee
- Ze voelen niet mee
- Ik word niet gehoord
- Ik word van het kastje naar de muur gestuurd
- Ik krijg geen antwoord
- Ze beantwoorden mijn e-mail/brief niet
- Ik voelde me niet welkom
- Mijn terugbelverzoek wordt niet gehonoreerd
- De service is slecht

Er zijn ook reacties die nog een graadje erger waren:

- Ik werd gekleineerd
- Ik heb zitten huilen uit onmacht/gefrustreerdheid/kwaadheid/verdriet
- Ik werd onbeschoft behandeld

En reacties die nog erger zijn:

- Ik was bang
- Ik doe niet mee aan uw onderzoek want ik ben bang dat de gemeente dan wraak neemt

Conclusie

Omdat 57% van de ondervraagde mensen aangeven dat ze de bejegening in ons Huis van de Stad om te huilen vinden, mag dit rapport terecht een zwartboek worden genoemd. De afdelingen die volgens de klanten het slechtst functioneren zijn WMO, W&I, UWV en schuldhulpverlening. In de grafieken is UWV en schuldhulpverlening meegenomen onder W&I. Schuldhulpverlening kwam wel vaak naar voren gedurende de interviews en wordt daarom in dit onderzoek soms apart genoemd. Veel klachten kwamen veelvuldig voor en zijn in de resultaten samengevoegd in plaats van telkens apart uitgelicht.

Het is duidelijk dat het gehanteerde ontmoedigingsbeleid effectief is. Mensen, zeker degene die met problemen kampen of administratief hun weg niet kunnen vinden, geven de strijd op. In de waan nergens recht op te hebben komen zij vervolgens in nog grotere problemen die de maatschappij ook duur kunnen komen te staan. Of het nu om criminaliteit gaat, verergering van ziektes of handicaps, huisuitzettingen, etc., is en blijft dit beleid een verhaal van “Pennywise and Poundfoolish”. Erger nog, het is inhumaan, respectloos en onrechtvaardig. De maatschappij bespaart op deze manier helemaal geen geld, maar betaald uiteindelijk een hogere rekening. Zodoende is deze manier van handelen contraproductief en worden de klanten het kind van de rekening. Uit het onderzoek blijkt dat klanten hun behandeling als traumatisch ervaren. Dit vergemakkelijkt hun toch al kwetsbare staat van zijn niet en is verwoestend voor hun motivatie en zelfvertrouwen.

Bij het opgeven van het idee dat de gemeente in dienst moet staan van de burger en het stellen dat burger en gemeente samen moeten werken, wordt een gelijkwaardigheid verondersteld die er niet is. Ook als een klant rechten heeft kan de gemeente de klant veel verplichtingen opleggen en heeft de gemeente de macht om zaken toe te kennen of te weigeren, waar de klant geen pressiemiddelen heeft. Wanneer iets onterecht wordt geëist of niet wordt toegekend vanuit de gemeente is het voor de klant moeilijk om te vinden hoe en waar klachten kunnen worden ingevuld. Wanneer dit niet lukt is het gebruik maken van rechtsgang duur en zwaar. Bij een onevenredige machtsverdeling als deze kan er van samenwerking geen sprake zijn. Dit beleid is, al dan niet bedoeld, een zeer effectief ontmoedigingsbeleid.

De gemeente draagt ook veel klanten op om heel veel formulieren in te vullen, heel veel informatie te geven en wijst dan de aanvraag vervolgens af, terwijl het van het begin af aan duidelijk was dat de aanvraag niet gehonoreerd zou kunnen worden, omdat de klant b.v. te veel geld op haar bankrekening heeft staan. Dit is een makkelijk te voorkomen situatie.

De gemeente maakt gemakkelijk beloftes die ze vervolgens niet nakomt. In het bijzijn van de nationale ombudsman in 2017 werd toegezegd dat de gemeente toewerkt naar betere samenwerking van de diverse afdelingen. Op dit niveau is er op dit moment nog geen enkele verbetering waarneembaar. De ambtenaar luistert nog steeds niet naar de klant, maar ondervraagt haar. De garantie dat iedere brief aan de gemeente beantwoord wordt is onwaar. Uit ons onderzoek blijkt dat nog steeds veel brieven, e-mails en telefoontjes niet worden beantwoord. De gedachte van één loket waar de burger terecht kan voor alles is bij een gedachte gebleven en nog steeds niet in praktijk gebracht. De gemeente neemt nog steeds niet zelf telefonisch contact op terwijl ze zelf van mening is dat dit beter zou zijn.

Daarnaast bewijzen de positieve cijfers die met name over Burgerzaken en de Balie gaan, dat Gouda wel degelijk in staat is om goede dienstverlening te geven. Zolang er betaald wordt voor bijvoorbeeld rijbewijzen en paspoorten functioneert de dienstverlening uitstekend. Efficiënt, adequaat en vriendelijk, kortom zoals een dienstverlening behoort te zijn. Wanneer de gemeentelijke knip open moet komt er echter het tegenovergestelde tevoorschijn. Inadequaar, inefficiënt en onvriendelijk.

Het is uiteraard geen toeval dat dit bij deze afdelingen gebeurt, maar een overduidelijk structureel ontmoedigingsbeleid.

Met 57% die de service om te huilen vindt kan de gemeente niet blijven zeggen dat ze het betreuren dat zoveel klanten hun service als slecht ervaren. Bij zulke verhoudingen kan men niet meer spreken van individuen die ieder een subjectieve ervaring hebben gehad. Er moet blijkbaar iets zijn in de bejegening van de gemeente Gouda dat dergelijke gevoelens stelselmatig oproept. Dit ligt niet aan het gevoel van de klanten. De gemeente geeft in veel gevallen slechte service. De gemeente Gouda kan niet langer volhouden dat dit alleen het gevoel van de klanten is, want de overweldigende meerderheid van de deelnemers aan de enquête kunnen toch niet allemaal dat gevoel hebben?

Aanbevelingen: van ontmoediging naar aanmoediging

Indien we een klantvriendelijk beleid willen dan moet het ontmoedigingsbeleid veranderen in een aanmoedigingsbeleid. Uiteraard is de gemeente niet in staat om landelijke en provinciale wetten te veranderen, maar kan met deze wetten wel op zo'n manier omgaan dat ze in het voordeel van de klant werken. De ambtenaar kan de regels voor de klant begrijpelijk maken en de klant helpen hier op de juiste manier mee om te gaan. De regels kunnen eenvoudiger worden uitgelegd en klantgericht.

Daar waar de uitvoerende ambtenaar te maken heeft met klantonvriendelijke en ontmoedigende Goudse wetten en regels, is het aan de gemeente om deze aan te passen en klantvriendelijk en aanmoedigend te maken.

Nieuwe wetten en regels moeten aan de volgende criteria voldoen:

- Klantvriendelijk
- Eenvoudig en begrijpelijk voor zowel de klant als de ambtenaar
- Aanmoedigend

De hand moet in eigen boezem en de gemeente moet aan de slag om e.e.a. per onmiddellijk te verbeteren en te veraangename. Wanneer de service bij de WMO, Werk en inkomen en UWV net zo goed georganiseerd wordt als bij burgerzaken dan blijven er enkel nog maar incidentele klachten over en geen structurele.

Uiteraard zijn we ons er terdege van bewust dat slecht nieuws brengen uiterst moeilijk is, maar het ontvangen van dit slechte nieuws is nog erger. Een klein beetje begrip voor de emotionele reactie van een klant is dan ook noodzakelijk. Wij willen echter duidelijk aan geven dat de klachten niet gingen over het slechte nieuws, maar over de manier waarop mensen worden behandeld: het onbegrip en de afwezigheid van inlevingsvermogen en compassie.

Bij aanvragen waar vermogen relevant is kan de gemeente ook eerst vragen om inzicht in de bankrekening van de klant en de klant een lange papieren weg besparen. Dit bespaart ook heel veel tijd voor de ambtenaar die dit dossier moet behandelen. Kortom een win/win situatie. Daarnaast is het dan goed als de gemeente gelijk in staat is om de desbetreffende klant een alternatief aan te bieden, bij de gemeente of bij een andere instantie.

Wij herhalen dat ons inziens de gemeente van een ontmoedigings- naar een aanmoedigingsbeleid moet gaan. Niet langer de klanten blijven wijzen op hun plichten, maar de klant aanmoedigen haar recht te halen en wegwijs te maken in het voor de klant onbegrijpelijke labirint van wetten en regeltjes. Mededogen en begrip moeten voelbaar zijn voor de klant. Klanten moeten zich gehoord, voelen en het gevoel krijgen dat de gemeente er ook voor hen is. Daarnaast moet een klant nooit met lege handen worden weggestuurd maar met mogelijkheden en alternatieven. Biedt nazorg aan.

Als de gemeente Gouda inderdaad zou willen samenwerken met de klant, moet de klant niet langer worden gezien als een probleem maar als iemand die een probleem heeft dat samen met de gemeente opgelost kan worden. De klant daadwerkelijk als gelijkwaardig te zien en als mens met een tijdelijk euvel dat verholpen en/of verbeterd kan worden. Niet voorstellen aan de klant (zoals daadwerkelijk gebeurt) om mee te lopen met de ambtenaar zodat de klant begrijpt waarom de ambtenaar doet wat zij doet, maar de ambtenaar mee te laten lopen met de klant, zodat de ambtenaar voelt wat het is om zo slecht behandeld te worden.

Beleidsaanpassingen om zaken te verbeteren zijn per onmiddellijk noodzakelijk, of zelfs een verbeterde gemeentelijke wetgeving. Daar waar mogelijk moet de gemeente gebruik gaan maken van ervaringsdeskundigen. Een ervaringsdeskundige kan, in plaats van de cliënt het “hulpverlenersperspectief” te laten begrijpen, het systeem en de werkers inzicht geven in het perspectief van de cliënt.

De gemeente zou er beter aan doen om dingen grondiger te onderzoeken, waarbij er te allen tijde in gesprek gegaan moet worden met degene die de klacht in dient. Daarnaast moet de gemeente serieus kijken of het inderdaad de fout van de ambtenaar/gemeente is. Indien dit het geval is moet de gemeente oprechte excuses aanbieden en samen met de klant kijken hoe e.e.a. gerectificeerd kan worden. Een onafhankelijk klachtenbureau is zeker geen overbodige luxe.

Er zijn ook verbeteringen mogelijk op het gebied van veiligheid. Een ambtenaar heeft recht op veiligheid, maar de beveiliging wordt wel heel snel te hulp geroepen en veel ambtenaren lijken iedere vorm van negatieve emotie bedreigend te vinden, zelfs huilen. Ook hier moet verandering in komen. In de ogen van de klant heeft de ambtenaar of de gemeente alle touwtjes in handen. Zij hebben de macht om iets toe te kennen of niet, de klant zit in een moeilijke situatie en is volledig afhankelijk van de goede wil en goede trouw van de gemeente. Het financiële leven van de klant hangt aan een zijden draadje en als de gemeente dan niet wil of kan helpen mag er een stukje emotie zijn, ook een stukje boosheid. En een klant mag zeker assertief zijn.

Dit alles is niet hetzelfde als agressie en al helemaal niet hetzelfde als geweld. Maar de ambtenaar roept vaak onnodig de beveiliging waardoor een klant, die er soms al emotioneel doorheen zit, ook nog eens de schande moet ondergaan dat ze door de beveiliging op straat worden gezet. Dit kan traumatisch zijn en hierdoor kan een levenslange haat of afkeer tegen autoriteiten ontstaan. De klant zal de overheid mogelijk niet meer vertrouwen. In een volgend gesprek kan de klant dan al met wantrouwen en een negatieve insteek het gesprek in gaan waardoor een neerwaartse spiraal in gang wordt gezet: de klant heeft geen vertrouwen, is niet aardig tegen de ambtenaar, de ambtenaar wordt onaardig tegen de klant, de klant wordt boos. Dit is voor beide partijen niet leuk en lost niets op. Als er echt sprake is van geweld dan is het uiteraard goed om de beveiliging erbij te halen. Agressie- en de-escalatietraining kunnen veel vervelende situaties voorkomen. Het zou ook helpen als de klant die met agressie van de ambtenaar te maken krijgt de mogelijkheid heeft om een bemiddelaar in te roepen.

Dat de UWV niet bij de gemeente hoort is aan ons bekend, maar niet aan de klanten, die alles wat er in het Huis van de Stad gebeurt, aan de gemeente toeschrijven. Derhalve hebben wij het noodzakelijk geacht de cijfers over het UWV in dit klanttevredenheidsonderzoek te laten staan en dit rapport ook door te sturen aan het UWV. Het zou fijn zijn als de gemeente Gouda ook deze kritiek oppikt en op komt voor haar burgers en de UWV hiermee confronteert.

Hieronder staan kort de aanbevelingen uitgewerkt en ingedeeld op het gebied van beleidsveranderingen en klantvriendelijkheid. Enkele van de aanbevelingen kunnen zowel bij beleidsverandering als klantvriendelijkheid worden toegepast.

Aanbevelingen beleidsveranderingen

1. Wees bij de uitvoering van je dienstverlening oplossings-, relatie- en toekomstgericht.
2. Alle uitvoerende ambtenaren opdracht geven onmiddellijk klantvriendelijker te werk te gaan en mensen niet als een probleem, maar als een mens met een probleem dat oplosbaar is te zien.
3. Goudse wetten en regels klantvriendelijker maken.

4. Alle e-mails en brieven binnen 3 werkdagen beantwoorden en terugbelverzoeken honoreren.
5. Durven toegeven dat de gemeente fouten maakt, en daarvoor oprechte excuses aanbieden aan de klanten.
6. Een klantvriendelijk klachtenbureau opzetten/kenbaar te maken, dat het eenvoudig maakt een klacht in te dienen en de voortgang van de behandeling stuurt.
7. Ervaringsdeskundigen gebruiken om ambtenaren te trainen in klantvriendelijkheid.

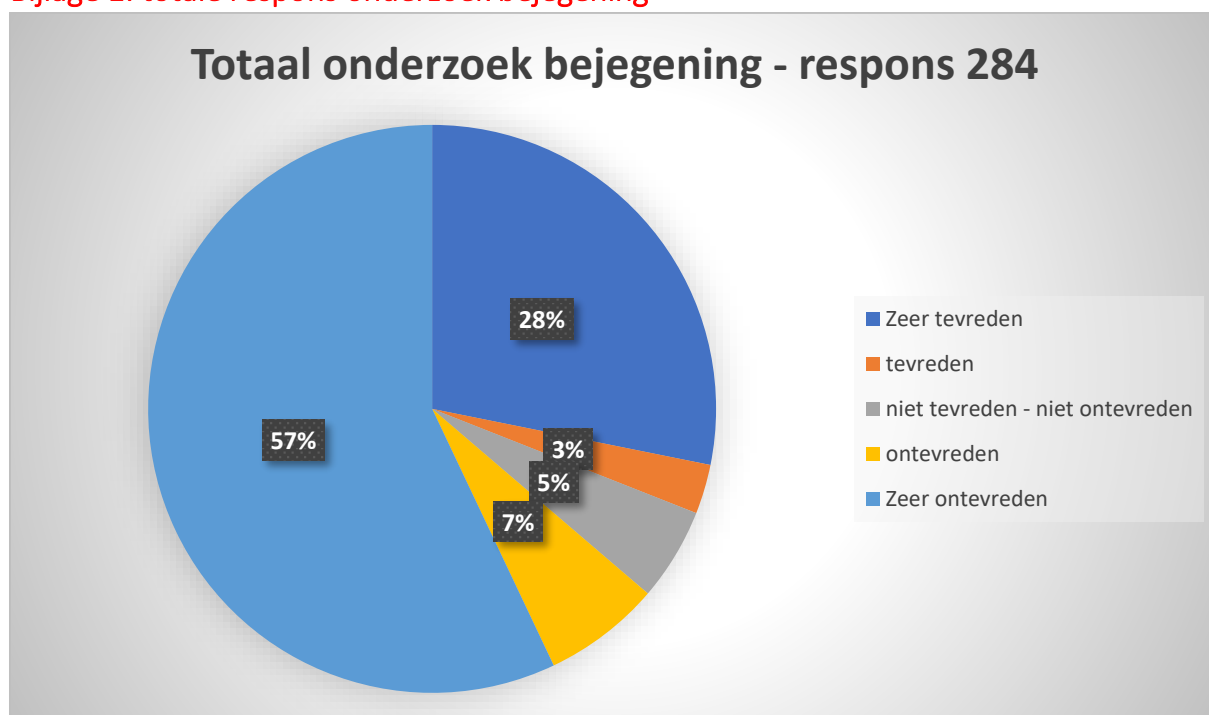
Aanbevelingen klantvriendelijkheid

1. Herken en erken alle emoties en ga daar met compassie en zorgvuldig mee om. Geef klanten de ruimte om emotioneel te zijn en hun emoties te uiten.
2. Beveiliging alleen inschakelen bij echt (dreigend) geweld.
3. Agressie- de-escalatietrainingen aanbieden aan de ambtenaren.
4. Laat de burger snel een menselijke en humane stem horen.
5. Zet een bordje neer bij de uitgang waarop staat hoe en waar mensen klachten kunnen indienen. Bijvoorbeeld telefoonnummer, e-mailadres, website, enzovoort.

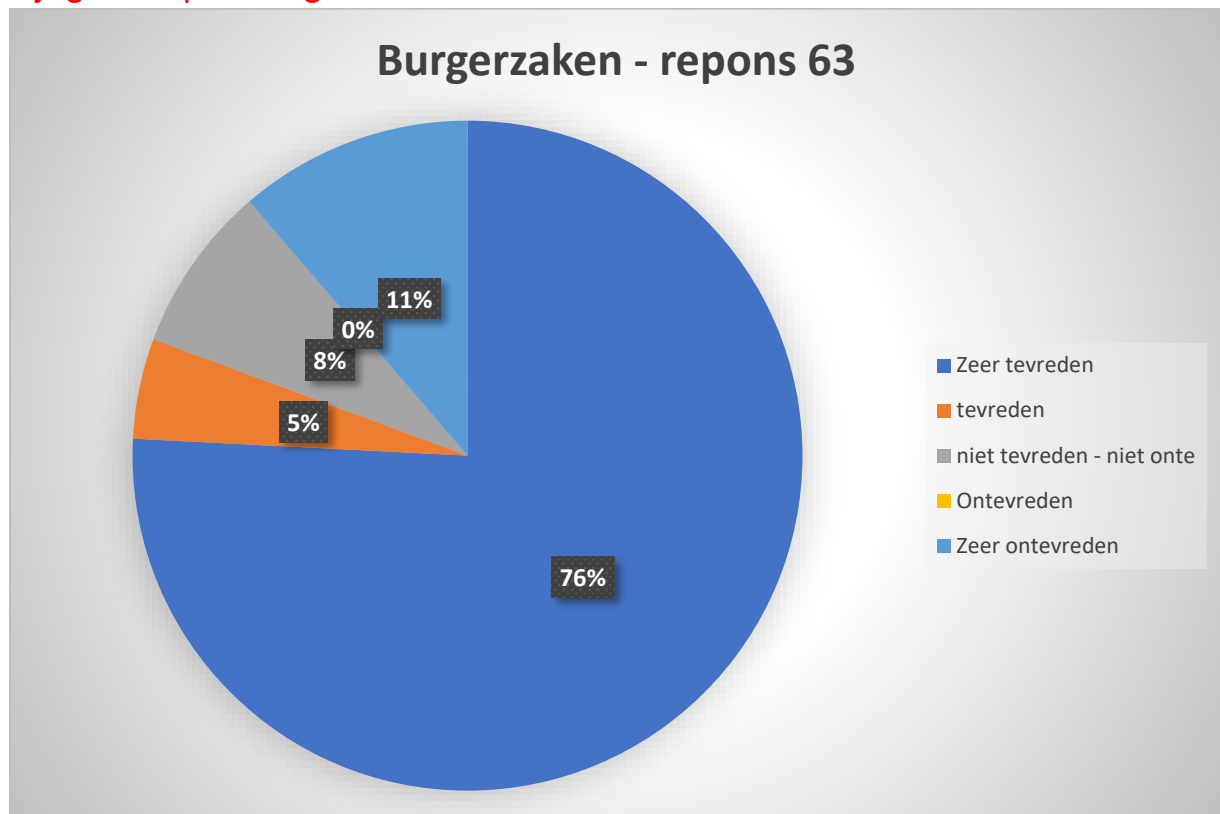
Voor verder studie willen wij nog verwijzen naar het rapport “horen, zien en praten” van de gemeentelijke ombudsman uit Rotterdam van 8 februari 2018.

Bijlagen

Bijlage 1: totale respons onderzoek bejegening



Bijlage 2: respons burgerzaken

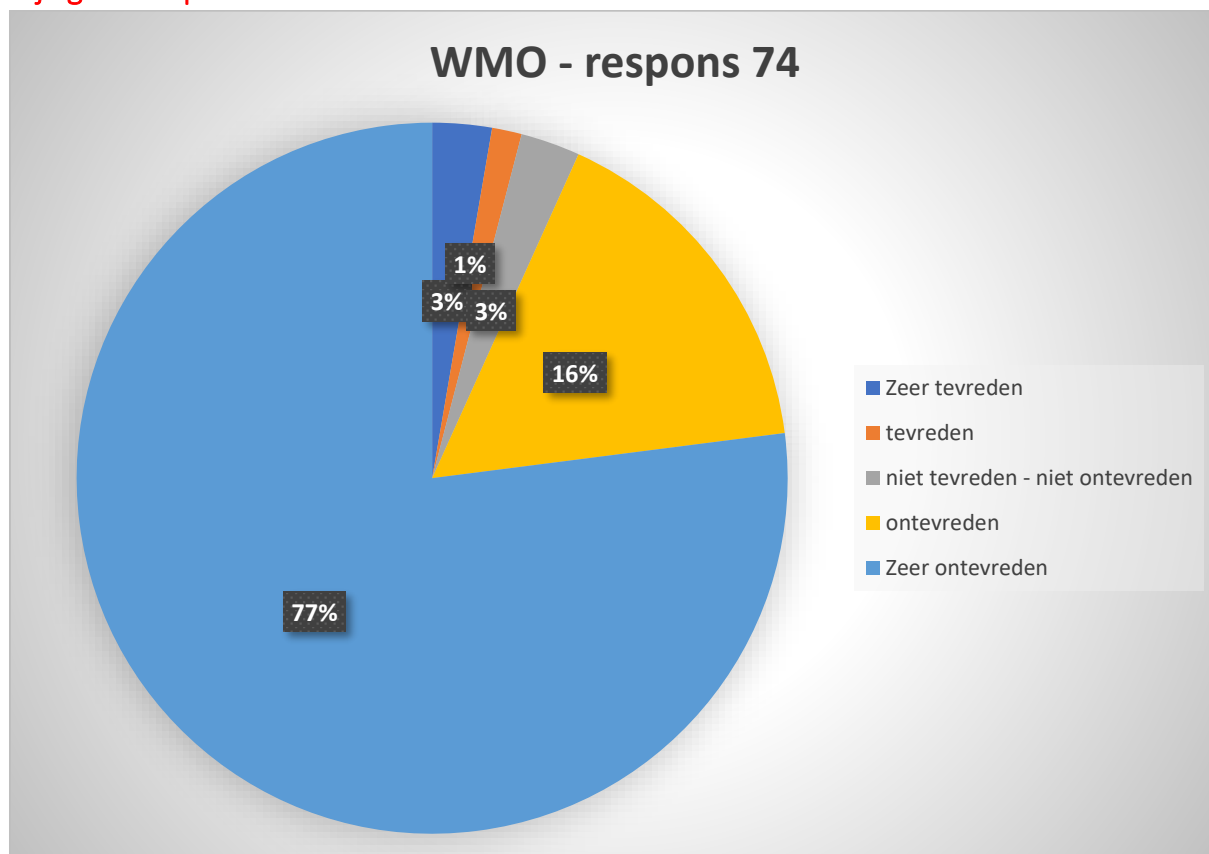


Hieronder staan de reacties van mensen. Om de echtheid te behouden hebben we hier geen tekstuele verbeteringen in aangebracht en kunnen er taalfouten in staan.

Positief Burgerzaken
Zeer snel en goed
Paspoort vernieuwen, online afspraak gemaakt. Kom binnen ticket aangemaakt. Wilde boven gaan zitten maar werd gelijk geholpen. Afhalen paspoort duurde 5 minuten
Rijbewijs afhalen gaat goed.

Negatief Burgerzaken
Erg onvriendelijk benaderd bij ophalen van een nieuw rijbewijs. Naar de balie gelopen waar drie medewerkers zaten die geen van allen opkeken van hun werk. Vervolgens voor mijn gevoel afgesnauwd omdat ik iemand aansprak en dat blijkt de verkeerde was. Kan geen "goedemorgen" van af.
Word teruggestuurd want pasfotos vergeten en kunnen niet gemaakt worden in het huis van de stad
Hadden geen antwoord op mijn vragen. Werd van het kastje naar de muur gestuurd. Onvriendelijk en onprofessioneel.

Bijlage 3: respons WMO



Hieronder staan de reacties van mensen. Om de echtheid te behouden hebben we hier geen tekstuele verbeteringen in aangebracht en kunnen er taalfouten in staan.

Positief WMO
An sich ben ik tevreden over de bejegening, daar bij de WMO wel iemand werkt die heel bot is en verkeerde informatie geeft. Ik weet het naam niet en weet ook niet of ze er nog steeds werkt
Coördinatie vrijwilligerswerk
Al jaren maakt mijn zoon gebruik van het leerlingenvervoer. Ook toen de vervoerder er een rommeltje van maakte, sprong de gemeente in.

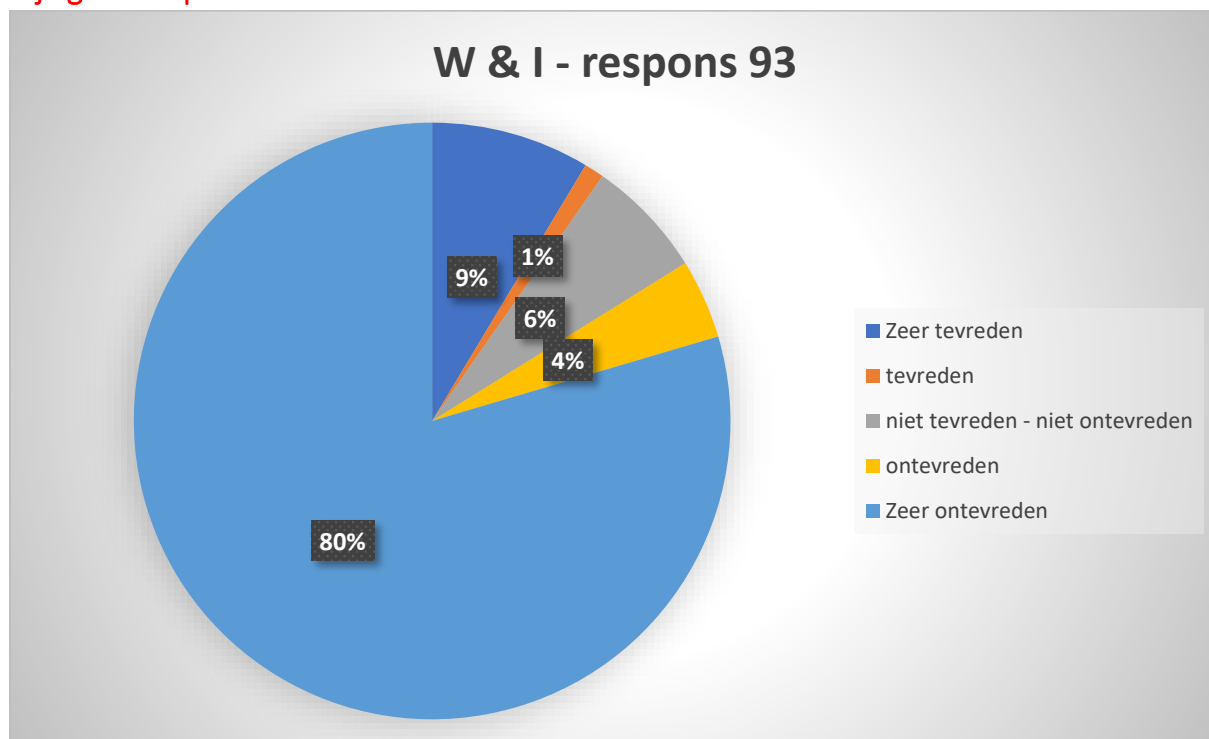
Negatief WMO
Duurt te lang
krijg geen antwoord op mijn vragen
Antwoorden niet, bellen niet, E mailen niet, schrijven niet
Terug bel verzoek word niet op gereageerd
E mail word niet beantwoord
Spreken een taal die ik niet versta. Proberen je niet tegemoet te komen. Onbehelpzaam. Onbegripvol. Geen medeleven.
Info niet ok, onduidelijk, veel regeltjes die ik uiteraard niet ken, maar dat wordt wel van me verwacht.
Beantwoorde telefoontjes niet of veels te laat en dan ook nog met foute informatie.

Keukentafel gesprek, moest er specifiek naar vragen. Krijg ik geen keukentafel gesprek? Oh, wilt u dat?
Verzoek Hopper pasje door 85 jarige vrouw, bijna blind aan een oog, moeilijk ter been. Loopt met rollator, kan niet meer met OV. Aan de bali "afgepoeierd". Gezegd dat het pasje een heel dure voorziening is en dat ze een heel kleine kans maakt. Het kostte moeite om een aanvraagformulier te krijgen. Het had toch geen zin. Gelukkig heeft haar begeleidende buurvrouw aangedrongen. Afloop nog onbekend. De buurvrouw heeft dit gemeld.
Krijg geen antwoord op mijn E mail
Beantwoorden mijn brieven niet
Bellen niet terug
Duurt allemaal veels te lang
Ik begrijp niet waar ze het over hebben.
Zijn zeer slecht bereikbaar
OM een afspraak te krijgen moet je heel lang wachten
Ik heb de wethouder nodig.Het duurt te lang om om een afspraak te krijgen
De informatie die ze geven is onduidelijk
Ze willen alles van mij weten, maar hu bellen me anoniem, zodat ik niet terug kan bellen
Ze luisteren niet, ik voel me niet goed behandeld
Ik krijg geen antwoord op mijn E mails
Het lijkt erop dat ze me niet willen helpen. Ik begrijp et niet. Geen fijne manier om met mensen om te gaan.
Waarom kunnen ze niet duidelijk zijn en waarom duurt het zoooooo lang
Afspraak maken duurt lang. Ik krijg geen antwoord op mijn E mails. terugbelverzoeken worden genenegeerd.
Ze laten je lang wachten. Hun informatie is onduidelijk. Ik begrijp niet altijd wat ze zeggen.
Duurt allemaal ellemal. Ze zijn onduidelijk. Ze gebruiken technische termen die ik niet begrijp. Ze bellen niet terug. Ze helpen niet.
Waarom moet ik zo lang wachten om mijn recht te krijgen? Waarom zo onmenselijk? Dit moet en kan beter.
Ik voel me niet gehoord maar ben wel verplicht naar hun technische jargon te luisteren waar ik niks van snap. Ik durf niet al te veel te zeggen, ik ben bang dat ik dan helmaal niks krijg
Krijg geen antwoord op mijn E mail Word niet teruggebeld. Brieven beantwoorden ze ook niet.

Dysfunctionele klik, zonder menselijke solidariteit, zonder begrip, zonder compassie.
Ze zijn niet aardig, ze behandelen me niet goed. Ik moet van alles en vooral erg lang wachten. Hun hoeven niks en niet eens mijn brieven te beantwoorden. Waar is mijn recht?
Ik begrijp niet waar ze het over hebben en waarom word ik nooit teruggebeld?
Ze beantwoorden mijn brieven niet, en bellen niet terug. Ze laten me lang wachten. Ze hebben geen respect en begrip voor mijn problemen
Ze bellen niet terug. Het duurt allemaal erg lang
Waarom word ik niet geholpen? Ik kan er toch ook niets aan doen?
Je moet te lng wachten p een afspraak en dan zijn ze ook nog eens vervelend en zonder begrip
Ze begrijpen mij en mijn situatie niet. noch de urgentie. En ik begrijp hun ook niet.
Ze praten over regeltjes en wetten die ik niet ken maar proberen niet te begrijpen waarom ik hun hulp nodig heb
Zijn beleefd en formeel, maar helpen niet en gaat allemaal veels te langzaam
beantwoorden E mails niet. Kan geen afspraak krijgen. Begrijpen niet dat dit haast heeft. Onbegrip.
Voel me niet geholpen, ze praten enkel maar over de wet.
Zo kan ik niet verder, ik heb hulp nodig en die krijg ik niet.
Als ze fouten maken bieden ze geen excuses aan
Bellen nooit terug. Duurt te lang.
Geen inlevingsvermogen enkel formaliteiten. Helpen me niet verder. Houden me tegen om mijn recht te halen
Word niet teruggebeld. Heb meerdere keren gebeld. Ze negeren me
Krijg geen antwoord op mijn vragen. Laten me wachten zonder uitleg.
Ze ontmoedigen me om mijn recht te halen. Zijn van de regeltjes niet van de menselijkheid
Ik weet niet of ze willen helpen of niet mogen helpen
Mijn fouten worden bestraft, die van hun? Ze zeggen nooit sorry
Bejegening is niet fijn. Kan menselijker en met meer compassie en begrip.
brieven worden niet beantwoord en telefoontjes ook niet
Te langzaam en te onvriendelijk
Ik moet hun vragen beantwoorden, maar hun niet de mijne
Waar is de menselijkheid in

Krijg geen antwoord op mijn E mails. Bellen iet terug. Zijn niet vriendelijk.
Geven me een slacht gevoel over mijn aanvraag. Alsof ik van et systeem probeer te profiteren, terwijl ik gewoon ff hulp nodig heb
Informatie onduidelijk overgebracht. Leven niet mee en in. Proberen me tegen te houden mijn recht te halen.
Moet erg lang wachten op iets wat ik gewoon nodig heb. Is dit echt nodig? Geven verkeerde info en beantwoorden mijn vragen onduidelijk
Ik voel me gekleineerd en beschaamd.
Waarom doen ze zo naar tegen mij? Ik kan er toch ook niets aan doen.
Als burger moet je snel betalen, de gemeente doet dat wel erg lang over en als burger ben je niet bij machte omdat dat te veranderen. Ze geven de verkeerde info en dan word je slecht behandeld als jij het verkeerd doet. Ze meten met twee maten.
Door een andere vervoerder aan te nemen inzake de groene hart hopper is het er niet beter op geworden de mensen moeten 3 dagen van te voren reserveren, schandalig
Samenwerking tussen GGZ en Jeugdhulp, omslachtig, duurt t lang
Slechte of geen of verkeerde informatie. Duurt te lang. Kan geen afspraak krijgen

Bijlage 4: respons W&I



Hieronder staan de reacties van mensen. Om de echtheid te behouden hebben we hier geen tekstuele verbeteringen in aangebracht en kunnen er taalfouten in staan.

Positief W&I
UWV ok
Ze waren aardig
UWV, ze helpen de jongeren

Negatief W&I
Ik ben door een werkcoach op een minachtige manier en met een dreigende toon te woord gestaan en behandeld. Zij luisterde totaal niet wat mijn situatie was en in mijn ogen misbruikte zij haar positie door misplaatst te dreigen met korten op je uitkering. Gezien ik afhankelijk ben van een PW dacht zij je op zo'n manier aan het werk te helpen. Door haar toedoen ben ik mentaal ingeklapt.
Hoewel er veel wordt gedaan voor mensen in de bijstand, geeft de algemene omgang je het gevoel van "jij krijgt geld van ons en dat zullen we je inpeperen ook". Even een opmerking maken zoals "ok, dan wordt je uitkering niet stopgezet" (in een mail). Er wordt gebruik gemaakt van gesprekstechnieken - nooit wordt er wat verteld aan de telefoon, er wordt zo kort mogelijk geantwoord op je vraag. Mensen weten niet altijd de regels - ze worden zonder brief van te voren gekort en snappen dit niet. Naar trainingen MOET je komen. Zelfs als er net een ouder is overleden. Na in tranen te zijn uitgebarsten mocht die persoon bij gratie gods naar huis. Maar de volgende dag moest die toch weer aanwezig zijn. "Jij krijgt geld van ons dus wij mogen met je doen wat we willen".
Moet 2x voor hetzelfde komen, blijven in papieren en dossiers kijken, ik kom niet verder.
Geen medewerking, veel gezeik, voelt zich niet geholpen, wil graag aan het werk, maar wordt daarbij niet geholpen.

Beveiligers vertelde ons dat bij deze afdeling de beveiliging het meest moet ingrijpen. Daar zijn de meest ontevreden klanten
UWV, te bang om onze vragen te beantwoorden.
Informatie aanvragen over uitkering. Wordt gekleineerd. Kreeg geen begrip of medewerking. Toen ik zat te huilen kreeg ik te horen dat ik agressief was.
100 Euro regeling voor lage inkomens. Geen informatie. De verkeerde informatie. Moest een berg met papieren geven en toen nog meer en toen nog meer. terugbel verzoeken worden niet gehonoreerd.
Inschrijven als werkzoekende. werd gekleineerd. Als een paria behandeld. Ik moest harder mijn best doen om werk te vinden. Was allemaal mijn eigen schuld dat ik zonder werk zat.
werkcoach en werkmakelaars die er gewoon een potje van maken lak hebben aan de client maar als de client iets niet doet heb je direct maatregelen.
Komen afspraken niet na. Worst van het kastje naar de muur gestuurd. Ze liegen. Ze laten me lang wachten.
uitkering aanvragen. Moet lang wachten. wordt van kastje naar de muur gestuurd. Wordt gekleineerd .
Uitkering aanvragen. Duurde een half jaar. Kon in die tijd de huur en de zorgverzekering niet meer betalen. Wordt gekleineerd. Voelt zich niet ondersteund en geholpen.
RBZ, wordt niet geholpen, niet gehoord. Blijft in een kring ronddraaien. Zal alles moeten verkopen voordat ze een uitkering krijgt. Verdrietig.
De burgemeester is een Bitch, de sociale dienst is te weinig open. Mijn casemanager is onduidelijk en geeft geen antwoord. Er wordt niet teruggebeld. Terugbelverzoeken niet gehonoreerd. Ik wordt niet geholpen.
Kastje naar de muur gestuurd, gekleineerd. Niet serieus genomen. Onbegrip voor waar ik vandaan kom en mijn cultuur. Wordt niet teruggebeld. Veel dingen weten ze niet. Voel me niet gehoord
Voel me gediscrimineerd. Onbegrepen. Niet geholpen. Beantwoorden vragen niet.
Onbegrip en onkunde. Verkeerde informatie. Van het kastje naar de muur. Wordt ontmoedigd. Voel me verdrietig
Kastje naar de muur, gekleineerd, niet serieus genomen, verkeerde info, wordt niet teruggebeld. Onkunde. Onbegrip voor achtergrond en cultuur. Voelt zich niet gehoord.
Kastje naar de muur. Gekleineerd. Niet serieus genomen. Verkeerd geïnformeerd. Wordt niet teruggebeld. Veel onkunde. Intolerantie. Onbegrip. wordt niet gehoord.
Niet gehoord. Onkundige medewerkers. Verkeerde informatie. Voelt zich niet gehoord. Wordt van kastje naar de muur gestuurd.
Wordt niet serieus genomen. Verkeerde informatie. Onbegrip. Incompetentie.
Wordt niet begrepen. Wordt niet goed geholpen. Wordt ontmoedigd. Niet altijd vriendelijk
Voel me niet serieus genomen. Ik word niet teruggebeld. Ik krijg de verkeerde informatie. Voel me niet goed behandeld.

Ze begrijpen me niet. Ik krijg verkeerde informatie. Ik word van het kastje naar de muur gestuurd. Ik neem alles mee wat ze vragen en dan ontbreekt er weer wat.
Onbegrip en onkunde. Voel me geschoffeerd en gekleineerd. Niet fijn.
Niet fijn behandeld. Onbegrip. Ze snappen me niet. Krijg verkeerde informatie.
Gekleineerd door de ambtenaar. Verkeerde informatie gekregen. Van het kastje naar de muur gestuurd. Alles duurt heel lang. Voel me niet geholpen en ondersteund.
Niet goed geholpen. Alles duurt erg lang. Iedere keer is er weer iets wat niet goed is. Luisteren niet. Naar behandeld of als ik een klein kind ben.
UWV- Veel administratieve rompslomp. Terwijl ze al weten dat ik niet voor een WW uitkering in aanmerking kom omdat ik niet genoeg dagen heb gewerkt, laten ze me wel alle paieren invullen. De procedure duurt lang en ik zit al die tijd zonder inkomen en krijg dan te horen dat ik geen WW kankrijgen en een andere uitkering moet aanvragen. En dan zit ik vervolgens weer zonder geld.
Van het kastje naar de muur gestuurd. Proces duurt lang. Niet gehoord. Laten me naar voelen over mijzelf. Word niet teruggebeld.
Niet goed behandeld. Ze kleineren me. Krijg verkeerde informatie. Ze begrijpen me niet.
Ik krijg onjuiste informatie. Word niet goed geholpen en niet teruggebeld. Ze luisteren niet goed. Ze begrijpen me niet.
Ze helpen niet goed. Ze begrijpen me niet. Ik doe het altijd weer verkeerd, maar hun informatie is vaak niet goed. Ze begrijpen mijn cultuur en achtergrond niet.
Van het kastje naar de muur gestuurd. Er is altijd iets wat ik fout doe. Ik begrijp hun niet en zij mij niet. Foute communicatie. Onbegrip. Geen goede bejegening.
Niet fijn behandeld. Onbegrip en onkunde. Foute informatie Duurt erg lang. Gekleineerd.
Gekleineerd. Fout info gekregen. Onbegrip. Niet teruggebeld. Niet serieus genomen.
UWV, Gekleineerd, slecht behandeld. Onduidelijke informatie en vervolgens krijg ik de schuld dat er alweer papieren ontbreken. Ik word niet geholpen.
Niet serieus genomen. Niet goed geholpen. Gekleineerd. Onbegrepen.
Verkeerde informatie gekregen. Incompetentie. Ze weten veel dingen niet. Word niet teruggebeld. Geen begrip voor mijn achtergrond
Onbegrip voor wie ik ben. Gekleineerd. Verkeerde info gekregen.
Gekleineerd en niet serieus genomen. Voel me niet begrepen en gehoord.
Voel me niet serieus genomen. Ze begrijpen me niet. Zelf luisteren niet. Ze maken me bang.
Intimiderend gedrag waardoor ik me klein voel. Niet fijn. Ik word niet teruggebeld.
Kut service en een gemeentehuis van 50 miljoen
UWV. ik werd gekleineerd. Ik snap niet wat ze van me willen.

UWV, ik voel me slecht behandeld. Ze snappen niet hoe moeilijk dit voor me is.
UWV. Ik ben geschoffeerd. Ze doen alsof het mijn schuld is dat ik ben ontslagen. Medeleven ho maar Wel om nog meer papieren vragen. Het is nooit genoeg.
UWV. Ik heb als een klein kind zitten huilen terwijl ik een volwassen man ben. Heb mijn hele leven gewerkt en nu wordt ik behandeld als een paria.
UWV. Ik moet hun vragen beantwoorden maar hun beantwoorden de mijne niet. Ik ben geen profiteur maar dat gevoel krijg ik wel van hun.
UWV. Ze hebben me niet aardig behandeld. Verre van dat. terwijl ik er ook niets aa kan doen dat ik in deze situatie zit. Ze bleven maar praten over mijn plichten.
UWV. Daar heb je dan je hele leven voor gewerkt, om zo behandeld te worden. Het is een grof schandaal.
UWV. Ik ben blind aan het worden, dat wil ik niet, maar kan niet worden geholpen. Daardoor raakte ik mijn baan kwijt en nu halen zie hier op het stadhuis ook nog mijn laatste restje zelfvertrouwen weg.
UWV. Ik ben onterecht beboet. Dat hebben ze terug gedraaid, maar sorry zeggen doen ze niet.
UWV. De bejegening is volkomen kut.
UWV. Ik had moeite om te begrijpen waar de ambtenaar over praatte. Hij werd kribbig toen ik om opheldering vroeg. Maar ze kunnen toch niet verwachten dat ik dit allemaal begrijp. Voor hun is het dagelijkse kost, voor mij volkomen nieuw.
UWV. Ze maken veel fouten. Geven vaak verkeerde informatie. Hun fouten toegeven doen ze nooit. Sorry is een voor hun onbestaand woord.
UWV. Geen mededogen. Geen begrip, Terwijl ik me al zo naar en rot voel. Ze maken dat enkel nog maar erger. Heb zitten huilen op de WC>
UWV. Ze praten over al je plichten maar beantwoorden niet mijn vragen over mijn rechten. Ja ik moet solliciteren en ik 60, denken ze nou echt dat ik nog aan het werk kom?
UWV. Hun manier van doen maakt me intens verdrietig. Als ik een gesprek met ze heb raak ik in de stress. Van te voren, tijdens en daarna.
UWV. IK ben ontslagen na jarenlange trouwe dienst. En word ik als een stuk oud vuil behandeld door de UWV. I.p.v. begrip en hulp krijg ik op mijn donder. Als of ik een klein kind ben en iets heb fout gedaan.
UWV. Waarom zijn ze zo onduidelijk met hun taalgebruik? IK ben toch geen ambtenaar?
UWV. Ze ontmoedigen je om je recht te halen. Daar we jarenlang voor hebt gewerkt en betaald.
UWV. Ik heb ten onrechte een boete gekregen. Dat is hersteld. Maar een excuusje had ook netjes geweest.
UWV. Iedere keer weer ontbreken er papieren waardoor de besluitvorming moet worden uitgesteld. Ik schrijf altijd alles op wat ik moet meenemen, ze vergeten zelf de juiste informatie te geven. En dan krijg je geen sorry maar een grote bek.
UWV. Gekleineerd door iemand die mijn kind kan zijn. Ze maken misbruik van hun machtspositie.

UWV. Ze snappen niet hoe rot ik me al voel. Sterker nog ze maken dat ik me nog rotter voel.
UWV. IK schaam me ook wel zonder hun nare woorden.
UWV. Ze behandelen je heel slecht, maar ik ben bang om mijn mond open te trekken, want dan krijg ik helemaal niets, of doen ze er nog langer over. Ik heb er geen vertrouwen in.
UWV. Slecht. Heel slecht. Het is duidelijk dat ze willen ontmoedigen i.p.v. helpen.
Klagen heeft toch geen zin
UWV cursus solliciteren. Hadden mijn dossier niet. Toen ik daarover mijn mening gaf werd heel snel beveiliging erbij gehaald. Ik werd ruw vastgepakt en weggevoerd en het gebouw uit gegoid.
Wajong. Geen inlevingsvermogen, geen medeleven. Ik werd gekleineerd.
UWV Zij zijn onbeleefd en als ik terugpraat wordt er gedreigd met beveiliging.
WACHTEN altijd weer. Online, aan de telefoon voor een afspraak. Langskomen lukt vaak niet of te langzaam. Vaak moet je dingen dubbel doorgeven. We worden gestraft voor fouten, maar wat gebeurt er als hun het fout doen?
UWV?bijzondere bijstand. Een an al ellende. Duurt te lang. Geen begrip. KUT.