

Ik zal het maar tragikomisch – proberen te – duiden. Op de deurmat zag ik een forse envelop liggen, onmiddellijk zichtbaar afkomstig van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Zou dan tòch? Was ik te voorbarig geweest, had ik dus onrechtvaardig geoordeeld, volkomen ten ònrechte de moed alweer opgegeven met de veronderstelling mijn brieven van 6 juli en 29 augustus 2017 aan de minister van BZK nooit beantwoord te krijgen? Mijn vingers beroerden de envelop. Er zat beslist méér dan één blad papier in. Toe maar, zelfs een wat uitgebreidere reactie?

Nee.

De BZK-directeur Concernondersteuning vraagt vriendelijk naar mijn

ervaring met Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties[, omdat u kort geleden [...] een bericht [hebt] ontvangen, of via de telefoon gesproken met een medewerker[. ...] BZK wil graag weten wat u van dit contact vindt. Daarom hebben wij aan [een advies]bureau [...] gevraagd hier onderzoek naar te doen.

Toevallig? Al helemaal nu ik nèt **Hoe gooi ik een adviseur eruit?** (Scriptum, 2003) van Martijn van Oorschoot en Michiel Hogerhuis uit heb, kan ik dat verzoek resp. die “vragenlijst” niet serieus nemen. Ik sla er in hun boek het recept voor de ontwikkeling van een probleem [...] dat je [...] niet meer kunt oplossen [p. 52] op na. Dat “recept” telt vijf stappen. Ik som slechts op wat Van Oorschoot en Hogerhuis in hun boek steekhoudend nader toelichten:

1. Je gaat denken
2. Abstracties komen om de hoek kijken
3. Psychologiseren
4. We gaan er met anderen over praten
5. De adviseur wordt ingehuurd [pp. 53-57]

Vooruit, ik citeer tevens enkele zinnen:

[W]e stappen in de valkuil van een vertraging die uiteindelijk zal leiden tot niks doen. [p. 53] De aanvankelijke concrete handelingsvraag [is] uitgroeid tot een probleem, een abstract en ingewikkeld vraagstuk [...] dat] zeer moeilijk op te lossen lijkt. [p. 54] Met] mensen die bij elk probleem bang worden dat ze het weer niet goed doen, [...] dreigt het zo eenvoudig begonnen proces vast te lopen in een psychologie die er altijd al voor zorgde dat deze of gene niet tot handelen kwam [p. 55] Zodra we er met anderen over gaan praten[, ... wordt h]et handelen [...] bijna onmogelijk gemaakt. [...] Zelfstandig komen we er in elk geval niet meer uit[. p. 56] De kans dat d[e] adviseur [...] gaat werken aan een probleem dat nog enigszins lijkt

op de aanvankelijke vraag [...] is echter nihil.[p. 57]

Wat dat allemaal weer aan geld, tijd en moeite kost?! Deze vernietigende analyse door Van Oorschoot en Hogerhuis vind ik volledig van toepassing op de enquête. Nog maar even in mijn woorden: veralgemeniseerde vraagstelling met statistische verwerking van antwoorden langs kwantitatieve schaal ‘helpt’ om concrete problemen te verhullen; niemand kan op specifieke gevallen – meer – worden aangesproken; zeg ook maar dat niemand iets met de uitkomst kan, dus ook niet hoeft.

Ik ben ook bang, natuurlijk. Voorzover hier relevant betreft mijn angst zoal beknelling van verantwoord burgerschap en fnuiking van professionaliteit. Juist omdat ik er zo bang voor ben, verzet ik me ertegen. Ipv een (alsmaar) ziek(er)makend “recept” te volgen, haha, ... adviseren Van Oorschoot en Hogerhuis dat we zsm

[terug]keren [...] naar Stap 1. We hebben een handelingsvraag, een doe-vraag, en op die manier opgevat is het ook niet meer dan dat[. p. 57]

Of ik de bijgevoegde “vragenlijst [...] op papier” wil “invullen,” lees ik verder in de begeleidende brief van de BZK-directeur Concernondersteuning. Daarvoor de Internetpagina gebruiken waarnaar zij verwijst en ik een heuse “inlogcode” opgegeven krijg, kan natuurlijk ook, want

[g]raag stellen wij u een aantal vragen over de manier waarop BZK u geholpen heeft. [...] Het zou fijn zijn als u de vragenlijst binnen 2 weken invult.

Veel tijd ben ik er niet aan kwijt, bezweert ze: Het invullen dan de vragenlijst duurt ongeveer 7 minuten.

Die “vragenlijst” ga ik dus niet invullen.

Daarentegen neem ik de vragen door.

Weliswaar kost mij dat véél en véél meer tijd, maar dan heb ik beargumenteerd of ook weer deze enquête ècht zulke flauwekul resp. verspilling is, of niet. Klopt, in dat opzicht probeer ik op mijn beurt te ... adviseren. Ook wat hier volgt verdient daarom kritische blik, enzovoort.

1. “[D]e snelheid waarmee [ik] een ontvangstbevestiging he[b] ontvangen” vind ik “goed.”

2. “[J]a,” ik heb “naar aanleiding van [mijn] brief een verdaagbericht ontvangen van BZK.”

Kennelijk kon “BZK [mij] niet binnen 21 [...] antwoorden.” Over “moeilijke woorden” verderop meer, maar, nee, het woord “verdaagbericht” kende ik nog niet. Ik begrijp dat het slaat op verdagen, uitstellen dus. Dan vind ik de aanduiding uitstelbericht wel zo duidelijk. Er geldt een, zeg maar normale termijn. Ofwel, uitstel is er slechts bij uitzondering. Als dat onverhoopt niet zo is, mijn argwaan groeit, en dus óók een uitstelbericht allang normaal is, telt de normale antwoordtermijn feitelijk 42 dagen. Zo ja, dan is een “verdaagbericht” een verhuld ... verhulbericht. Wat wil BZK bereiken? Het aantal resp. percentage verdagingen verminderen? De normale termijn verlengen? Voor inzicht in dergelijke ‘problemen’ kan BZK terecht in het eigen informatiesysteem voor postregistratie. Ik vermoed dat een junior medewerker van het advies- annex enquêtebureau de “vragenlijst” heeft opgesteld. IJverig, reuze vriendelijk, maar onbenullig. Geen gelukkige combinatie.

3. “[D]e snelheid waarmee [ik] een verdaagbericht he[b] ontvangen?” Ook “goed.” Nee, op “snelheid” valt helemaal niets aan te merken. Zowel 1 als 2 is natuurlijk ook niet zo ingewikkeld. Gewoon op de – eventueel gewijzigde – datum letten. Na registratie van binnengekomen post houdt een geautomatiseerd systeem dat bij, en drukt dan tijdig zo’n gestandaardiseerde reactie af. Als dat niet eens lukt ... Maar gelukkig, dat heeft BZK dus perfect op orde. Opnieuw nogal omslachtig, overigens, om mij dat te vragen.

4. “Wat vond [ik] van de **inhoud** van de reactie op [mijn] brief die [ik] van het ministerie he[b] ontvangen?” Hmm, het woord inhoud is zelfs van nadruk voorzien. Een “**inhoud[elijke] reactie**” heb ik tot dusver nooit gekregen, althans een reactie voorzien van wat ik als “**inhoud**” beschouw. Ik heb om te beginnen al geen tweede “verdaagbericht” ontvangen, nadat ook de verlengde antwoordtermijn verstreken was die mij met het eerste “verdaagbericht” aangekondigd was. Nu kan ik me voorstellen dat uitstel op uitstel niet tot de mogelijkheden van ‘het systeem’ behoort. Als het nog steeds niet gelukt is om “**inhoud[elijke] reactie**” te geven, geldt de oorspronkelijke brief in kwestie dan maar als in rook opgegaan? Toen in mijn geval ook de uitsteltermijn voorbij was, stuurde ik ter

herinnering enkele dagen later zèlf maar een tweede brief. Daarop kreeg ik wèl vlot antwoord, maar “**inhoud**”? De mededeling luidde dat mijn

brief [...] onder de aandacht gebracht [is] van de bij dit onderwerp betrokken directies van [het] departement.

4.a. Ik ben het er daarom “helemaal mee oneens” dat “[i]k [...] het antwoord op mijn vraag duidelijk [vind].” Sterker nog, ik stelde helemaal geen vraag, wilde niet geholpen worden, maar deed nota bene een aanbod van hulp. Zeg ook maar dat ik juist een vraag van BZK veronderstel en daarop òngevraagd een antwoord voorstel. Volgens de veronderstelde verhoudingen voor de “vragenlijst” was mijn vraag met mijn beide brieven dan of bij BZK inderdaad ... vraag naar mijn aanbod is.

4.b. Helaas is het volstrekt “[ò]nduidelijk bij wie ik moet zijn voor verdere vragen,” dwz voor contact over mijn aanbod. Wie zijn die “betrokken directies,” welke medewerkers zijn er met “dit onderwerp” bezig en liefst erin geïnteresseerd?

4.c. Maar let op, op de volgende (deel)vraag geef ik BZK wederom de positiefste score. Ik ben het er immers “helemaal mee oneens” dat “[i]k vind dat er moeilijke woorden in de reactie op mijn brief worden gebruikt.” Dat vind ik zelfs voor de reacties op allebei mijn brieven gelden. Toe maar! Is natuurlijk ook weer niet zo ingewikkeld voor volstrekt inhoudsloze reacties zoals “ontvangstbevestiging” en “verdaagbericht.” Toch fijn dat BZK dat beheerst.

Alsmar sterker heb ik de indruk dat op z’n minst het enquêtebureau een simplistische, daardoor averechtse, opvatting van “contact” huldigt. Mijn reconstructie van die karikatuur luidt, dat een burger behoefte heeft aan informatie; z/hij neemt aan dat medewerkers van BZK haar/hem aan die informatie kunnen helpen; daarom vraagt z/hij BZK ernaar; vervolgens geeft een terzake kundige medewerker haar/hem antwoord; indien de burger met de verstrekte informatie inderdaad haar/zijn vraag beantwoord krijgt, zal z/hij zich door BZK geholpen weten.

Het valt me nog mee, dat de aanduiding klant niet in de “vragenlijst” voorkomt.

Waarom zoekt een burger wèl “contact”? Ik geef slechts een ruwe schets, maar die voldoet

volgens mij reeds om het principiële verschil te verduidelijken. Het is inderdaad wat ingewikkelder. Dus, een burger wil dat er ‘iets’ gebeurt; z/hij neemt aan dat het tot de taken van BZK behoort om ‘zoiets’ daadwerkelijk te **doen**; daarom richt z/hij – laat ik de term opdracht vermijden, dat klinkt zo drammerig – haar/zijn **handelingsverzoek** tot BZK; de burger is, kortom, primair erin geïnteresseerd dat ‘iets’ gebeurt; uiteraard, graag wordt hij daarvan zo prompt mogelijk op de hoogte gesteld, met informatie dus, maar dat telt pas secundair; het is misleidend om de resulterende handeling door BZK als hulp te bestempelen; nogmaals, dat betreft ‘gewoon’ een opgedragen taak en als het zo’n taak niet is, mag BZK het ook niet eens doen; ook doet BZK zeker niet klakkeloos wat een individuele burger verzoekt; BZK moet steeds belangen afwegen, maw het verzoek van een burger-als-belanghebbende moet altijd volgens verhouding tussen alle belanghebbenden worden beoordeeld; na nodige en voldoende afweging kan BZK pas conform verzoek handelen, of juist niet; zo niet, dan telt motivering door BZK voor de verzoekende burger extra; in het geval van handeling conform verzoek is motivering juist extra noodzakelijk voor overige belanghebbenden.

Ik kom volgens dit rijkere beeld van “contact” terug op vraag 4 in de “vragenlijst.” Nee, ik heb totaal geen weet ervan, of BZK iets met de “inhoud” van mijn brieven gedáán heeft. Ik merk op dat dit – gebrek aan – handeling resp. informatie erover nogeens extra merkwaardig is voor het ministerie dat geacht wordt de zgn participatiesamenleving te propageren. Doet een burger wat ... Nota bene, vooral als BZK er niets mee doet, meen ik, met een zwaar woord, recht te hebben op motivering. Hoe heeft BZK de afweging gemaakt tussen verschillende belangen?

5. Voor de volgende vier (deel)vragen luidt de aanname dat ik “contact gehad [heb] met een ambtenaar van het ministerie van BZK.” Of ik enkele voorgeformuleerde vragen volgens een dito voorgekookte indeling – wat die hele enquête zinloos maakt – wil beantwoorden “over de mate waarin [ik] **inleving en betrokkenheid** he[b] ervaren in de correspondentie.” Heus, die nadruk op “inleving en betrokkenheid” heb ik niet verzonnen.

5.a. Ik “ervaarde [...] in het contact met de BZK ambtenaar de mate waarin men [mijn] brief serieus behandelde” als “heel slecht.” Sterker nog, ik heb geen enkele ervaring van enige behandeling, inhoudelijk dan, door welke ambtenaar bij BZK dan ook. Ik zie daar niemand iets ‘doen’ overeenkomstig het voorstel in mijn brieven. De “ontvangstbevestiging” kan een robot opstellen. Is stellig ook zo gebeurd. Het “verdaagbericht” gaf als reden van uitstel dat er meer tijd nodig was voor een “goed antwoord.” Die aankondiging kan eveneens aan een robot overgelaten zijn. Opnieuw argwaan. Staat die uitstelreden wellicht in elk “verdaagbericht”? Moet de burger daardoor het gevoel krijgen dat z/hij toch maar iets bijzonders gevraagd heeft, ofwel zelf bijzonder is? Aldus gestreeld zou de burger het uitstel zelfs toejuichen, zo van, het duurt langer, maar ik krijg daarvoor extra aandacht. Wie is er nu cynisch? Als elke burger dat bij uitstel verneemt, en uitstel allang geen uitzondering maar regel is, wat ‘doen’ ze daar BZK dan eigenlijk wèl? Dezelfde indruk krijg ik – tenslotte? – bij de ongespecificeerde mededeling over “onder de aandacht” blablabla “bij dit onderwerp betrokken directies” blablabla. Onder “**inleving en betrokkenheid**” stel ik me iets héél anders voor. Maar wacht eens even! De reactie die vrij vlot volgde op mijn tweede brief, dus de brief waarin ik de minister van BZK eraan herinnerde dat hij zelfs na verloop van de uitsteltermijn nog niet geantwoord had, die reactie bevat tevens een passage met een samenvatting van mijn aanbod annex voorstel. Aan de verminkte weergave had ik me zeer geërgerd. Gaat het daar soms om een poging tot “**inleving en betrokkenheid**”? Wie iets niet begrijpt, moet zo’n poging vooral nalaten. Wat is er mis mee om mij om toelichting te verzoeken? Over “**inleving en betrokkenheid**” gesproken, zo’n verzoek ervaar ik als blijk van interesse. Dat zou alvast de goede kant opgaan. Die mislukte samenvatting wekt op mij daarentegen de indruk dat opsteller ervan meent het beter te weten dan ik. Ik ervaar minachting, misplaatste arrogantie. En is het soms nog erger(lijker)? Geldt dat zgn blijk van “**inleving en betrokkenheid**” in één moeite door als “**inhoud[elijke] reactie**”? Dat zou verklaren, dat ik verder géén “verdaagbericht” meer ontving, hoewel er allang opnieuw 21 dagen

zijn verstreken. Ach, zolang die brieven binnen BZK blijven, heeft BZK met de “**inhoud**” ervan nog steeds niets gedáán.

5.b. “Hoe ervaren [ik] in het contact met de BZK ambtenaar de toon van behulpzaamheid in de reactie op [mijn] brief?” O.a. in mijn geval moet dat, als het ware omgekeerd, de bereidheid van ambtenaren zijn om een terdege onderbouwd hulpaanbod te overwegen. Wie weet overwegen ze dat aanbod wel, maar mijn ervaring is hoe dan ook op dit punt “heel slecht.” Zie ook mijn commentaar op vraag 5.a.

5.c. Met deze (deel)vraag is het extra oppassen. Strikvraag, wellicht? “Hoe ervaren [ik] in het contact met de BZK ambtenaar de mate waarin BZK voldeed aan de verwachtingen?” Allereerst maak ik een opmerking met verwijzing naar vraag 4.c. In vraag 5.c staan niet zozeer “moeilijke woorden,” maar vind ik de gehele zin onbegrijpelijk. Ik lees ‘m daarom kortweg als: In hoeverre voldeed BZK aan mijn verwachtingen? Tja, eerlijk gezegd verwachtte ik met mijn eerste brief, gevolgd door een tweede, bijna niets bij BZK te bereiken, klopt, uit allerlei eerdere negatieve ervaringen. Maar ja, BZK heeft een bepaalde zgn stelselverantwoordelijkheid, precies, formeel een taak, met vragen van dien waarop ik een stelselmatig antwoord kan en wil bijdragen. Onderschat deskundigheid van burgers niet netzomin als bereidheid daarmee vrijwillig maatschappelijke hulp te verlenen (waarvan ik overigens ook weer deze aantekening vind getuigen). Hoewel ik kàn op opbouwende reactie minimaal achtte, is BZK nu eenmaal het adres waar ik meen met mijn deskundige bijdrage te moeten aankloppen. Over vertrouwen gesproken van mij als burger in een overheidsorganisatie wat uitvoering van een bepaalde taak betreft, gelet op mijn minimale verwachting heeft BZK er nagenoeg “helemaal perfect” aan voldaan. Ik hoop echter niet, dat dit antwoord voor een compliment doorgaat. In nietszeggende statistische verwerking van ingevulde vragenlijsten gebeurt dat geheid.

5.d. Over mijn antwoord op volgende (deel)vraag acht ik weer geen misverstand mogelijk. “[I]n het contact [heb ik] de mate waarin de BZK ambtenaar contact met [mij] zocht [ervaren]” als “heel slecht.” Herstel, dat is nog te mild uitgedrukt. Van enig initiatief van de kant van BZK heb ik niets gemerkt.

6. Als “totaalcijfer [...] voor de behandeling van [mijn] brief [...] geef [ik BZK een] 1” op de voorgestelde schaal van 1 tot en met 10. Wat machinaal afgehandeld kan worden, lukt “goed,” maar dat vind ik niet meetellen, integendeel, vanwege gebrek aan “**inleving en betrokkenheid**” Zodra er mensen aan te pas moeten komen faalt ‘het systeem’ dramatisch.

7. “[D]e **inhoudelijke** reactie van het ministerie omschrij[f] ik als, nou ja, voorzover er überhaupt zo’n reactie is, “negatief, in [mijn] nadeel.” Er is niets gedáán. Evenmin ben ik op de hoogte gesteld van wat er (niet) gedaan is met mijn brief. En om mijn “nadeel,” zeg ook maar in persoonlijke(r) zin, gaat het mij ook niet, herstel, gaat het mij slechts zeer ten dele. Ik propageer een voorstel ten bate van deelnemers aan maatschappelijk verkeer. Daartoe behoor ik zèlf uiteraard ook. De stelselverantwoordelijke minister geeft via BZK-ambtenaren slechts stelselmatig niet thuis.

8. “Hoe zou [ik mijn] brief omschrijven?” Zie mijn commentaar op diverse eerdere vragen.

9. “[N]ee[,] dit [was niet] de eerste keer dat [ik] contact had met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties[.]”

10. “[J]a, zeker wel [neem ik] in de toekomst [...] weer contact op [...] wanneer [ik] nog een vraag, klacht of idee he[b] voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties[.]” Ik kàn toch niet anders indien BZK met de dienovereenkomstige ta(a)k(en) belast is?! Tjonge, ik ben blij dat ik die vragenlijst zo uitvoerig naga. Anders had ik zeker gemist dat kennelijk ook een “idee” daar welkom is. Ja, met mijn brieven suggereer ik beslist een “idee”. Ik krijg zelfs niet eens verklaard dat BZK er niets van wil weten, laat staan dat ik redelijke tegenargumenten verneem. Ik zou ook niet weten, wat er tégen is, integendeel. Ik vrees echter dat medewerkers van de “betrokken directies,” als ze iets weten, nog onstelselmatige aannames koesteren. Daarmee kunnen ze helaas onmogelijk een stelselmatig voorstel, oeps, “idee” herkennen, ernaar adequaat handelen, enzovoort.

11. Wat mijn “leeftijd” en **12.** of ik “man of vrouw” ben te maken heeft met, zoals de titel

van de vragenlijst luidt, Contact met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontgaat me. Artikel 1 van de Grondwet is duidelijk over gelijke behandeling.

13. De vraag naar “hoogst voltooide opleiding” is kennelijk bedoeld als controlevraag mbt “moeilijke woorden.” Enfin, mijn formele opleiding staat niet bij de mogelijkheden waaruit ik kan kiezen.

14. Of ik “overige ideeën of opmerkingen [heb] over het contact met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties?” Ik zou zeggen, bestudeer deze aantekening. Het belangrijkste betreft de dienende houding van ambtenaren. Ik spreek uit eigen ervaring als (rijks)ambtenaar. Dus, ga aandachtig in op elke “vraag, klacht of idee” of wat dan ook. Geef voorrang aan wat er taakgericht gedáán moet worden; bijbehorende motivering spreekt dan als het ware vanzelf, dus vooral wanneer de feitelijke handeling afwijkt van waarom werd verzocht. Waardeer de uniciteit van elk verzoek, respecteer evenzo de burger in kwestie als individu. Erken netzo individueel de relevante belangen van overige burgers. Oh ja, gooi de resultaten van deze enquête onmiddellijk in de prullenbak en verspil nooit meer geld enz. aan zulke onzin. Samengevat, ga gewoon aan het werk!

15. Kijk eens aan, tot slot laat het enquêtebureau weten dat “[h]et ministerie [...] graag [mijn] mening [wil] bespreken met de medewerker die contact met [mij] heeft gehad. Daar leert het ministerie het meeste van.” Oh, ja? Een organisatie kàn zelfs niet leren. Dat moeten individuele mensen doen, in dit geval in hun hoedanigheid van minister tot en met medewerkers van BZK. Ik heb namens de minister van BZK een “ontvangstbevestiging” en een “verdaagbericht” ontvangen van de directeur Concernondersteuning. Vervolgens kreeg ik namens de minister van BZK een netzo inhoudsloze brief van de directeur Democratie en Burgerschap. Die medewerkers hebben totaal geen benul van mijn “idee.” Ook zij hebben echter geen enkel blijk van interesse getoond, integendeel. Hun aldus onvermijdelijke rol als tussenpersoon weten zij evenmin adequaat te vervullen, ik heb er in elk geval niets van gemerkt dat àndere BZK-medewerkers wèl iets **doen** met mijn brieven.

Die brieven? Ik vermoed dat ze gedigitaliseerd zijn en niemand er ooit nog naar wil kijken. Ook weer de uitkomst van voorliggende enquête verbreedt resp. verdiept geheid de kloof.

Nee, hoor, “liever anoniem wil [ik heus niet] blijven.” Of het enquêtebureau mijn “antwoorden [mag] doorgeven aan het ministerie”? Als ik wil dat ‘ze’ het daar weten, geef ik e.e.a. “liever” zelf door. Daarvoor kan eventueel deze aantekening dienen. Ook weer slordig uitgedrukt, trouwens, dat verzoek om instemming. Stel dat iemand aangeeft “graag anoniem [te] wil[len] blijven.” Geeft het enquêtebureau dan helemaal niets van haar of zijn ingevulde vragenlijst door, dus tellen die antwoorden evenmin voor statistische verwerking? Met die vraag is stellig bedoeld, dat aanvullend op resultaten van statistische en aldus geanonimiseerde – mits de populatie niet te klein is – verwerking tevens het specifieke formulier van zo iemand voor BZK beschikbaar komt. Op de begeleidende brief van BZK-directeur Concernondersteuning staat op het exemplaar dat ik ontving als kenmerk “74320167” vermeld. Datzelfde nummer komt voor op ‘mijn’ papieren exemplaar van de vragenlijst. Kortom, als ik dit als aantekening publiceert, legt iemand bij BZK het verband maar. Zoals gezegd, die registratie zal wel kloppen.

P.E. Wisse, 27 oktober 2017