

Loket

'Gilze en Rijen wenst betere dienstverlening' kopt mijn ochtendblad royaal.

'O ja?' hoor je de burger denken. Want de meesten wisten niet dat het zo slecht gesteld was met de ambtelijke hulpvaardigheid.

Mij, bijvoorbeeld, hoor je niet klagen. Ik heb de afgelopen vijf jaar drie keer de gemeente nodig gehad. En ik moet zeggen: petje af. De eerste keer was voor een bouwvergunning en die kon ik bij wijze van spreken zo meenemen. Terwijl iedereen mij een wachttijd had voorspeld van ergens tussen de drie maanden en drie jaar.

'U boft,' had de ambtenaar van dienst mij toegevoegd, toen ik hem op een verloren vrijdagochtend trots mijn ontwerp kwam laten zien. 'De welstandscommissie komt juist vanmiddag bij elkaar. Is het goed als ik u maandag even bel?'

'Ja,' zei ik. Maar ik dacht 'jaja'.

Maar 's maandags belde hij toch. En twee dagen later lag de vergunning op de mat. Geen dreigementen. Geen steekpenningen. Gewone dienstverlening.

De andere twee keer wilde ik alleen iets weten. En ik moet zeggen: een aardiger telefoniste heb ik nog nooit gehoord. Mijn fantasie sloeg erbij op hol. Ik wil haar dan ook nooit zien. Om het beeld dat ik geschapen heb, niet te verstoren.

Hoe kan dit beter?

Burgemeester Aarts ziet wel iets in een Overheidsloket 2000.

Nee, dank u, is mijn eerste reactie. Als de gemeente iets vernieuwt, en er een flitsende naam bij bedenkt, dan gaat het geld kosten. Of het werkt niet. En waarschijnlijk allebei. Wat Aarts trouwens zelf toegeeft.

'Een voorbeeld,' zegt hij tegen mijn krant. 'Stel dat iemand aan het loket komt voor huursubsidie. Dan moet de ambtenaar meteen signaleren of de klant in aanmerking komt voor een parkeervergunning voor invaliden.'

Ja, u leest het goed. Je kunt je huur niet meer betalen, dus laat staan dat je er nog een auto op na houdt, en dan word je met een parkeervergunning afgescheept! Wat natuurlijk een stuk goedkoper is.

Nee, prachtige tijden liggen in het verschiet.

'Goeiemorgen. Ik wil mijn rijbewijs laten verlengen.'

'Dat denkt u maar,' glundert de ambtenaar.

'Hoezo "dat denkt u maar"? Ik kom gewoon voor...'

'Nee, nee, nee, ik heb u door. U komt eigenlijk met een hulpvraag.'

'Ja, natuurlijk kom ik met een hulpvraag. Ik kan mijn rijbewijs moeilijk zelf...'

'Ah. Ziet u wel. Medisch of financieel?'

'Wat?'

'Uw hulpvraag. Zijn de zorgen van medische of van financiële aard.'

'Nou ik voel mezelf wel behoorlijk agressief worden, als u dat soms bedoelt.'

'Prachtig. Het is psychisch,' juicht de ambtenaar. 'Daar ben ik echt blij mee. Weet u wel, dat u mijn eerste psychische geval bent. Als u even wacht, dan zoek ik vlug die New Age-CD erbij en dan kan ons gesprek beginnen. Gaat u intussen daar maar even zitten. Blijft u een kopje kruidenthee?'

Wat denkt u, zou de ziektekostenverzekering voor ambtenaren deze nieuwe service dekken?