

Geachte Ambtenaar / Politicus,

Met veel genoegen breng ik u op de hoogte van het verschijnen van mijn boek. Getiteld: **De Lastige Burger – Dienstverlening in een tijd van ontbrekend burgerschap**.

Het boek bespreekt zowel de ergernissen van burgers als die van ambtenaren, bestuurders en politici. Gevoelens die soms uitmonden in een onheuse bejegening van ambtenaren aan het loket of cynisme tegenover bestuur en politiek.

De nadruk ligt op de spagaat waarin de moderne ambtenaar momenteel verkeert: enerzijds moet hij klantvriendelijk zijn, anderzijds wordt hij als uitvoerder van beleid geacht binnen de geldende wetten en regels te handelen. Dat is moeilijk. Vooral voor de uitvoeringsambtenaar, het eerste gezicht van de overheid, die de reacties op beleid moet opvangen. En te maken heeft met mondige burgers die stuk voor stuk hun eigen gelijk komen opeisen.

De ruggengraat van dit boek vormt het debat dat zich afspeelde op de website www.lastvandeburger.nl. Een digitaal loket dat ik heb opgericht om ambtenaren een spreekbuis te geven buiten de formele kaders. Hun brieven, die opgenomen zijn in het boek, geven een inkijkje in wat ambtenaren aan hinder ondervinden van lastige burgers. De reacties van burgers op die brieven laten zien dat het schort aan begrip voor de positie van overheidsdienaren.

Ik heb de vrijheid genomen om in het boek uitgebreid mijn eigen bespiegelingen los te laten op de relatie ambtenaar-burger. Dat doe ik aan de hand van het welbekende burgerschapsideaal. Kunnen we van de burger verlangen dat hij oog heeft voor het algemeen belang? Moet hij altijd sportief zijn verlies nemen als een vergunning of uitkering niet toegewezen wordt? Allemaal vragen waar de overheid een sturende rol kan innemen. Ook op het gebied van de communicatie: want wie de burger een klant noemt, moet niet raar opkijken als de burger zich ook als klant gaat gedragen.

Anders dan de titel doet vermoeden, blijft de overheid dus niet gespaard in dit boek. Dat blijkt vooral uit het hoofdstuk waarin ik verslag doe van mijn andere onderzoek naar de behandeling van burgerplannen. Want, zo bleek, een burger die werkelijk burgerschap toont – iets wil betekenen voor zijn omgeving – moet opboksen tegen bestaand beleid en ambtenaren die niet met initiatieven vanuit de samenleving kunnen omgaan.

Uiteraard is dit boek ook maar een mening van een burger, misschien zelfs een lastige burger. En daarom moedig ik u van harte aan het als discussiestuk te verspreiden onder uw collega's. Het laatste woord is immers aan u.

Hoe bestelt u dit boek?

Dat gaat nog makkelijker dan het aanvragen van een vergunning. U hoeft alleen maar uw adresgegevens + aantal exemplaren te replet op deze mail. Ik zorg er dan voor dat uw bestelling binnen enkele dagen bezorgd wordt. Dit kan nu tegen een actieprijs van 19,90 euro. Verzendkosten worden niet in rekening gebracht.

U kunt het boek ook anoniem bestellen via de volgende link:

http://www.managementboek.nl/boek/9789089650177/de_lastige_burger?affiliate=1340

Wilt u deze e-mail doorsturen?

Het zou mij deugd doen als u deze e-mail doorstuurt naar uw collega's (tip: vergeet de afdeling Inkoop niet :-). Het zou goed staan in een kerstpakket, als hart onder de riem voor hardwerkende ambtenaren. Of als discussiestuk bij bewoners- en/of ambtenarenbijeenkomsten.

Meer informatie over het boek?

In de bijlage treft u de cover van het boek en de achterflap aan. En het nieuwsbericht met de belangrijkste conclusies en een nadere beschrijving van het boek.

Met vriendelijke groet,

Steven de Jong

Auteur 'De Lastige Burger – Dienstverlening in een tijd van ontbrekend burgerschap'
E-mail: dejongsteven@gmail.com

Titel	De Lastige Burger
Ondertitel	Dienstverlening in een tijd van ontbrekend burgerschap
Auteur	Steven de Jong
Uitvoering	Paperback
Omvang	200 blz.
Prijs	€ 24,90 (introductieprijs € 19,90 van 17-11-08 t/m 15-01-09)
ISBN	978-90-8965-017-7

Adres wijzigen / Uitschrijven
Hosting door [YourMailingListProvider](#)