



Ik ben [REDACTED] bezorgde inwoner van Roosendaal.

Dank u voorzitter dat ik mij vandaag via u tot B&W en raad Roosendaal en overige aanwezigen mag richten. Mijn onderwerp is:

ENKELE SUCCESFACTOREN EN VALKUILEN VOOR EEN ORGANISATIE.

Geldend voor het bedrijfsleven, maar ook voor andere organisaties. Lees voor klant ook inwoner Roosendaal, burger of ondernemer.

Enkele succesfactoren zijn:

- 1) Resultaat begint met luisteren.
- 2) Goed resultaat vraagt om zorgvuldige voorbereiding.
- 3) Goed resultaat vraagt om het nakomen van gedane toezeggingen.
(De gemeente Roosendaal komt over als een onbetrouwbare organisatie!)
- 4) Blijvend goed resultaat vraagt om accurate invulling afspraken.
- 5) Problemen zijn er om opgelost te worden.
(Schijnoplossingen werken averechts.)
- 6) Goed resultaat vraagt om oplossingen voordat het te laat is.
- 7) Zonder klantgerichtheid zal een organisatie op de duur sterk inboeten.
- 8) Als er niet voor gezorgd wordt dat het huishoudboekje op orde is kan de organisatie op de duur niet blijven bestaan.

Een legitieme vraag voor mij is of de locale overheid gemeente Roosendaal zich hier rekenschap van geeft!

Een drietal valkuilen die relatie met klant** negatief beïnvloeden:

1) De wet overtreden bij overeenkomsten met klant.

In contract(en) met ondernemer Poolse Super werd(en) flagrante niet voor rechter standhoudende bepaling(en) opgenomen, waarmee zelfs de wet werd overtreden.

Toen dit juni 2024 gerapporteerd werd, is hier niets mee gedaan!

2) Zich achter wetgeving en regels verstoppen om de klant niet te geven waar hij recht op heeft.

Door gemeente wordt niet geluisterd naar de bezwaren van burgers op basis van vormtechnische juridische haarkloverij.

Zelfs voor het niet tijdig behandelen van WOO verzoeken tracht men zich achter regelgeving te verschuilen.

3) De wet overtreden bij het niet leveren aan klant wat hem toekomt.

De wet wordt door gemeente Roosendaal duidelijk en structureel overtreden door zich niet aan de WOO wetgeving te houden!!!

Dit probleem neemt enorme proporties aan bij veel door burgers ingediende WOO verzoeken en is voedingsbodem voor grote onvrede.

Ik was gisteren op bezoek bij WOO afdeling gemeente Roosendaal.

Gevoel dat na het contact achterbleef is:

Onze afspraak werd niet nagekomen.

Werd met een kluitje in het riet gestuurd.

Afronding en slotconclusie:

De zwakste schakel bij gemeente Roosendaal is luisterbereidheid!

En er is zelfs sprake van lange tenen. Dodelijk voor een relatie!

Wanneer vertrouwen wantrouwen wordt is het tijd voor reflectie.

Het advies: “Put yourself in the shoes of the customer!”

Tot zover mijn observaties op dit onderwerp. Dank u voor de aandacht.

****** Lees voor klant ook inwoner Roosendaal, burger of ondernemer.