

Overheden moeten sorry zeggen

Van onze redacteur

Al ruim 25 jaar houdt de Nationale ombudsman de overheden een spiegel voor in hun omgang met de burger. Als een laatste vangnet kunnen burgers hier terecht met hun klachten over overheidsinstanties. Onafhankelijkheid en bevlogenheid staan voorop, vertelt de huidige ombudsman Alex Brenninkmeijer.

Onlangs vierde het instituut het zilveren jubileum. Is er veel veranderd in het werk?

Ja, er zijn duidelijke ontwikkelingen. Dat is het beste te zien in de resultaten. Eerst brachten we vooral rapporten uit. Die hebben veel weg van rechterlijke uitspraken. In de loop der jaren is er een verschuiving naar meer oplossingsgerichte interventies. In 2007 stond de teller op een kleine 400 rapporten waarin een beoordeling van de behoorlijkheid van overheidshandelen gegeven wordt en ruim 3000 interventies. Ik wil dat verder uitbreiden, die oplossingsgerichtheid. Wat verder is veranderd over de jaren is de dialoog met de bestuursorganen. We werken niet meer vanuit een ivoren toren maar gaan de organen meer opzoeken en met hen om tafel. Ook doen we meer onderzoek op eigen initiatief. Bij klachten werk je vooral reactief. Met het onderzoeken willen we juist proactief inspelen op actuele ontwikkelingen. Als het gaat om kennisontwikkeling lopen we met dit instituut voorop.

Wat voor onderzoeken zijn dat?

We zijn nu bijvoorbeeld bezig met een onderzoek naar hoe bestuursorganen beter kunnen omgaan met lastig klachtgedrag, met mensen die

steeds opnieuw komen klagen, dominant zijn, of psychische problemen hebben. Vaak zijn het mensen die je niet echt serieus kan nemen, wordt gezegd. Onze ontdekking is dat je

Het algemeen belang is zoek bij de overheid

deze mensen juist wel serieus moet nemen. Komend jaar willen we hierover een aantal handreikingen aan de overheid aanbieden.

Is er veel verschil in het aantal klachten tussen de verschillende kabinetten de afgelopen jaren?

Ik weet het natuurlijk niet van alle periodes, maar bij Balkenende III had het kabinet bijvoorbeeld veel grote operaties op de agenda staan op het gebied van zorg, huurtoeslag en UWV. Dat leverde enorm veel klachten op. Het kabinet-Balkenende IV heeft de intentie om niet te veel beleid te maken buiten de burger om. Daar ben ik wel blij mee.

Toch lijkt er voorsnog weinig te worden gedaan met de input van burgers uit de 100 dagencampagne.

Ik weet niet precies hoe het daarmee zit. Wel hebben we eerder gekeken hoe de site Lastvandeoverheid.nl met de signalen is omgegaan. Ik vind dat wanneer je als overheid een dergelijk meldpunt hebt opgezet, je heel serieus moet zijn met de follow-up ervan. Er is een groot verschil in de buitenkant van inspraak, waar je vervolgens niks mee doet, en het inhoudelijk in gesprek gaan met de burgers. Ik probeer te stimuleren dat dat meer gebeurt.

Wanneer is de burger tevreden?

Als hij een persoonlijke behandeling krijgt, serieus wordt genomen en op de een of andere manier kan participeren met de overheid en het beleid. Daarbij maak ik nadrukkelijk de aantekening dat je als overheid niet altijd per se moet doen wat de burger wil. Maar hem serieus nemen in zijn klacht, daar gaat het om.

Hoe kan dat beter, dat serieus nemen?

Een verbetering waar wij ons ook voor hardmaken is een betere samenwerking tussen de verschillende ministeries. Op het moment dat er op politiek niveau strijd wordt geleverd, heeft dat weer uitwerking op de samenwerking van de verschillende departementen wat weer tot allerlei ongenoegens bij de burger kan leiden. De overheid is nu eenmaal zo groot en complex. Als Nationale ombudsman heb ik te maken met al die verschillende stukjes, die elkaar onvoldoende bereiken. Als die allemaal voor hun eigenbelang gaan is dat rampzalig. De overheid moet zich steeds afvragen of we voldoende gericht zijn op samenwerking of toch teveel op eigenbelang. Het algemeen belang is naar mijn mening zoek bij de overheid. We moeten weten vinden om dat weer terug te vinden. En de burger de overtuiging geven dat de overheid weer helemaal werkt aan dat belang, de publieke zaak. Ik vind dat de Nota Vernieuwing Rijksdienst wel een paar goede gedachten weergeeft.

Uw kritiek dat de overheid teveel met zichzelf bezig is, is dat van alle tijden? Op zich zie je in deze tijd wel steeds

meer aandacht vanuit de overheid voor het betrekken van de burger. Dat wordt steeds levendiger. De verhouding burger-overheid is vaak nog wel een puur verticale en moet meer horizontaal. Die kloof is er nu eenmaal. Het is een feit dat de burger als mens functioneert en de overheid als systeem. Dat gaat nu eenmaal niet lekker samen. Maar we moeten niet alleen maar denken, het zij zo. Nee, we moeten ernaar streven dat beter te doen.

Leert de overheid wel van de spiegel die u ze voorhoudt?

Ja, over het algemeen worden onze aanbevelingen overgenomen en op de politieke agenda gezet. Bijvoorbeeld onze aanbeveling aan Justitie om verhoren van de politie op audio- en videoband op te nemen. Dat is duidelijk een voorbeeld van de lerende overheid. Tegelijkertijd bestaat ook de tendens dat bestuursorganen gewoon doorgaan met wat ze doen en zich afsluiten van de aanbevelingen. Een voorbeeld is ons eerdere rapport over individuele ambtsberichten in de asielzoekersprocedure. De aanbevelingen uit dat rapport zijn slechts beperkt opgevolgd. En nu zie je weer herhalingen in ons recente rapport over het asielproces. Ook CWI heeft onze eerdere aanbevelingen over het ontslagrecht niet opgevolgd. Hun reactie dat het zo slecht niet is met de ontslagprocedure, slaat nergens op. Een van de lastige kanten van het openbaar bestuur is dat er een zekere arrogantie en een zeker dédain kan bestaan richting burger.

Hebt u als onafhankelijk instituut wel eens tegenwerking van overheden en instanties?

In de regel werken bestuursorganen goed mee. Soms komen we wat weerstand tegen bij het opstarten van onderzoeken. Bijvoorbeeld bij het onderzoek 'Tussen sorry en schadevergoeding' naar indicatiestelling in de zorg, merk ik bij deze partijen de nodige weerstand. De aanleiding daarvoor was een rapport waaruit bleek dat mensen die recht hebben op thuiszorg zolang vastzitten in procedures dat de periode waarover ze recht op thuiszorg hebben al verloopt en ze dus niets krijgen. We hebben de suggestie gegeven dat de betrokken instanties, VWS, CWZ en CIZ, het goed maken met deze mensen. Maar die suggestie valt niet in goede aarde.

Moeten overheden het goed maken met burgers als ze een fout hebben gemaakt?

Ik vind dat een heel belangrijk thema. Hoe stel je je burgers tevreden? Door je fouten te erkennen en oprecht sorry te zeggen. Dat is waar veel burgers behoefte aan hebben. Terwijl de overheden dat juist niet durven omdat ze bang zijn voor schadeclaims. De overheid is heel defensief en handelt niet echt mensgericht. Ze sluit de ogen voor signalen. Ik heb de ambitie om overheden op een meer faire manier om te laten gaan met hun fouten. Ook dat wil ik het komende jaar in gang zetten.

Wat staat er nog meer op het programma?

Relevant in dit verband is een onderzoek naar de afhandeling van schadezaken bij de rijksoverheid. Als overheid veroorzaakt je soms schade. En in plaats van de burger langs allerlei procedures te laten gaan, zou je



Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer: 'Een van de lastige kanten van het openbaar bestuur is dat er een zekere arrogantie en een zeker dédain kan bestaan richting burger.' Foto: Wiebe Kiestra

dan zelf tot vergoeden moeten overgaan. Natuurlijk moet je als overheid niet als sinterklaas rondlopen, maar procedures zijn niet altijd nodig. Verder doen we een herhalingsonderzoek naar de verbetering van de manier waarop burgers worden behandeld in brieven, klachten en bezwaarschriften.

Is het moeilijk onafhankelijk te blijven? De Nationale ombudsman is wel eens 'te activistisch' genoemd.

In zekere zin is het goed dat de Nationale ombudsman activistisch overkomt. Dat past goed bij het profiel dat de Tweede Kamer bij mijn selectie hanteerde. De ombudsman moet goed zichtbaar zijn. Een stuk bevlogenheid hoort daarbij. En dat

ken. Tot nu toe gebeurt dat niet vaak. Ons voordeel is dat we los staan van het politieke strijdgevoel en een grote knowhow hebben aangaande onafhankelijk onderzoek.

Uit onderzoek blijkt dat de Nationale ombudsman vooral de hoger opgeleiden bereikt. Hoe wilt u de rest van de burgers bereiken?

Het is belangrijk dat we meer onderzoek gaan doen op eigen initiatief over onderwerpen die mensen betreft die niet zo snel een klacht zullen indienen. Zoals het onderzoek naar de indicatiestelling in de zorg. We zijn op dit moment aan het inventariseren waar de groepen zitten die kampen met problemen. Bijvoorbeeld kinderen en jeugd hebben we hoog in

Het is een feit dat de burger als mens functioneert en de overheid als systeem

past ook bij mij. Toen ik twee jaar geleden werd aangetrokken wisten ze dat van mij. Mijn vleugels zijn niet gekortwiekt. Maar de kritiek dat onze aanbevelingen te politiek zijn, klopt niet. Wat de Nationale ombudsman zegt is politiek relevant, maar het is geen politiek. We beïnvloeden geen beleid met onze aanbevelingen. Wel zijn we tactisch in het uitbrengen van rapporten. Toen bijvoorbeeld de partijen rollend op straat lagen over het ontslagrecht hebben we ons rapport over het CWI zorgvuldig getimed. Het is daarom ook buiten het politieke strijdgevoel gebleven.

Is de Nationale ombudsman niet een partner van de Kamer?

Ja. De Kamer moet zich niet verliezen in incidenten in het politieke debat. Wij zijn er voor om die incidenten goed uit te zoeken. Die samenwerking kan wel wat worden versterkt. De Kamer kan de ombudsman inschakelen om iets uit te zoe-

ken. En bijvoorbeeld ouderen. Ook mensen die vastzitten tussen de muren van instellingen hebben onze aandacht. Die moeten ervaren dat het interne regime hun leven bepaalt. Is dat wel behoorlijk?

Gaat u verder nog iets doen met de adviezen uit het boek?

Het belangrijkste punt is de discussie over de overheid. De ombudsman is bevoegd om bestuursorganen te bekijken. Maar vaak gaat het om meerdere bestuursorganen die over een bepaald onderwerp gaan. We moeten het wat breder gaan aanpakken. Zeker als het gaat over het onderwerp kinderen en jeugd, waar meerdere partijen als GGZ, jeugdzorg, ziekenhuizen en andere instellingen bij betrokken zijn. We komen binnenkort met een rapport over de dood van een kind. Dat gaat over samenwerking. Of het gebrek daaraan.

Pieter Verbeek

STAATSCOURANT

SINDS 1814

Redactie
Wvd. hoofdredacteur: drs. W.M.C. de Jong
Eindredacteur: P.C.M. Brouwers

Openbaar bestuur, sociaal, thema: J. Cohen MA, drs. H. Hauser, drs. L.A. Tauritz Bakker, drs. P. Verbeek, J.J.F.M. Zonneveld.

Ruimte, financiën, economie: drs. M.R. van den Toorn (coördinator), drs. C.H. van Rossum, drs. R.J. Sandee.

Officiële Publicaties: F. de Kroon (coördinator), J. Schogt. Opmaak- en beeldredactie: A. van der Velde (coördinator), K. Bosch, A.J. Frietman, Th.J.G. Kamps, J.M. Koorevaar.

Vaste medewerkers: mr. A.E. van Almelo, mr. O.W. Brouwer, drs. W.E.L. Buschkes (Brussel), J. van Buuren, dr. R.F.W. Diekstra, prof. mr. J.F.M. Giele, mr. K. de Greef, mr. F.A. Peppelenbosch, Nieuwsdiensten: ANP, Fiscanet en Cerberus. Redactiesecretariaat: C.L. van der Meulen

Redactieadres: Redactie Staatscourant
Postbus 20020, 2500 EA Den Haag
Bezoekadres: Prinses Margrietplantsoen 88, 2595 BR Den Haag
telefoon: 070-378 96 39; fax: 070-385 55 05
e-mail: staatscourant@sdu.nl
internet: www.staatscourant.nl
e-Staatscourant: via www.staatscourant.nl

Advertentieafdeling: P.G.J.M. Driessen
Een brochure met tarieven en voorwaarden van advertenties wordt op aanvraag toegezonden. Kopij voor advertenties richten aan: Advertentieafdeling Staatscourant, Postbus 20020, 2500 EA Den Haag
telefoon 070-378 95 46; fax 070-385 27 89
e-mail: adv.staatscourant@sdu.nl

Op alle opdrachten tot plaatsing van advertenties in de Staatscourant zijn de Advertentievoorwaarden Staatscourant van toepassing, gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer Hr. 27124000. Eventuele Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever worden niet aanvaard.

Abonnementen: De Staatscourant verschijnt op werkdagen en is onderdeel van het pakket Sdu Wet & Recht. De prijs van een jaarabonnement is € 356; halfjaarabonnement € 186; kwartaalabonnement € 90; proefabonnement van 1 maand € 15,50. De prijs van een los nummer is € 4,05. Deze prijzen zijn exclusief BTW en inclusief verzend- en administratiekosten.

Sdu Klantenservice: Abonnementenadministratie, verkoop losse publicaties, klachten over verzending en facturering: Postbus 20014, 2500 EA Den Haag; telefoon 070-378 98 80; fax: 070-378 97 83; e-mail: sdu@sdu.nl

Uitgever:
drs. M.R. Bom (070-378 98 77)

De Staatscourant is een uitgave van Sdu Uitgevers bv, Den Haag.
Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van (de inhoud van) deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij Sdu Uitgevers bv c.q. de betreffende auteur. De publicatierechten van werken van beeldende kunstenaars aangesloten bij een CISAC-organisatie zijn geregeld met Beeldrecht te Amstelveen.

ISSN 1566-7235