

Vergaderjaar 2011–2012

**33 172**

**Verslag van de nationale Ombudsman over 2011**

**Nr. 3**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 mei 2012

Op 21 maart 2012 heeft de Nationale ombudsman zijn jaarverslag over het jaar 2011 aangeboden aan de Tweede Kamer (kamerstuk 33 172, nr. 1). Zoals ieder jaar beschouwt de Nationale ombudsman in het jaarverslag zijn beeld van de overheid op basis van de door hem behandelde zaken vanuit een specifiek thema. Dit jaar is dat thema vertrouwen. Anders dan andere jaren concentreert het jaarverslag zich op deze thematische beschouwing en het algemeen cijfermatig beeld voor de gehele overheid. De analyse van de klachten over verschillende overheidsorganisaties wordt uiteengezet in een twintigtal jaarbrieven. De verantwoordelijkheid voor het reageren op bevindingen over organisaties, zowel uit de jaarbrieven als uit het jaarverslag, ligt bij de betreffende overheidsorganisaties zelf. Deze kabinetsreactie beperkt zich tot onderwerpen die de departementen overstijgen.

### **30 jaar Nationale ombudsman**

Dit jaar bestaat het instituut Nationale ombudsman in Nederland 30 jaar. Wij mogen in Nederland trots zijn op een dergelijk instituut, dat burgers een onafhankelijke plek geeft om te klagen wanneer het contact met de overheid misloopt en probeert de verhoudingen weer te herstellen. Een organisatie die bestuurders en ambtenaren een spiegel voorhoudt en signaleert waar problemen het niveau van individuele klachten overstijgen en structurele aandacht noodzakelijk lijkt.

2011 is de tweede termijn van deze ombudsman ingegaan. Het is merkbaar dat de Nationale ombudsman in deze periode zoekt naar wegen om de impact van zijn adviezen te versterken. De gewijzigde opzet van het jaarverslag is daar een voorbeeld van. De aanpak van jaarbrieven, die worden gecombineerd met een persoonlijk gesprek met de bestuurders van de betreffende organisaties, past binnen de persoonlijke benadering die de Nationale ombudsman voorstaat.

## **Behoorlijkheid**

Graag wil ik benadrukken dat het kabinet en de Nationale ombudsman werken aan dezelfde thema's en doelstellingen. Daarbij hebben we verschillende rollen, maar wij spreken de hoop uit dat we samen kunnen (blijven) werken aan het verbeteren van de dienstverlening en aan een behoorlijke behandeling van mensen die in contact treden met de overheid.

De behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman is een instrument dat de overheid daarbij goed kan gebruiken. Onlangs heeft de Nationale ombudsman een vernieuwde versie van dit instrument uitgebracht. Deze wijzer kan overheidsorganisaties ondersteunen in een behoorlijk contact met burgers en hun belangen, doordat deze duidelijk maakt aan welke normen bij dit contact moet worden voldaan. De Nationale ombudsman gebruikt deze uitgangspunten zelf ook als toetssteen voor het beoordelen van gedragingen door overheidsorganisaties. Het kabinet wil hier graag onderstrepen dat de behoorlijkheidsnormen navolging verdienen door alle overheidsorganisaties met direct burgercontact.

## **Thema van het jaarverslag: vertrouwen**

Het thema vertrouwen tussen burger en overheid mag zich koesteren in een warme belangstelling. En terecht. Het vertrouwen in de overheid is een belangrijk element in het functioneren van het democratisch systeem. Het kabinet is in de afgelopen periode vanuit diverse invalshoeken geadviseerd over vertrouwen. Ook de Raad voor het openbaar bestuur heeft zich uitgesproken over het vertrouwen in de overheid. De WRR publiceert in het voorjaar over vertrouwen in de burger.

De constatering van het kabinet is dat er op macroniveau geen aanwijzingen zijn dat er grote problemen zijn met het vertrouwen van de burger in – het systeem van – de overheid. Zie bijvoorbeeld de recente cijfers van het SCP hierover, die ook de Nationale ombudsman aanhaalt. Daarbij moeten we wel erkennen dat het op microniveau niet altijd goed gaat. De Nationale ombudsman is een spiegel die ons laat zien waar het misgaat en die helpt het vertrouwen van de burger in de overheid op die momenten te herstellen. Het kabinet wil ook benadrukken dat er door de ambtenaren in de uitvoering iedere dag weer inspanning wordt geleverd om het contact tussen burgers én bedrijven met overheidsorganisaties zo goed mogelijk te laten verlopen.

Vertrouwen in de overheid wordt beïnvloed door een veelvoud aan factoren. Zoals de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag betoogt, is het contact tussen de overheid met mensen daarbij een van de elementaire aangrijpingspunten. Om het contact tussen burger en overheid goed te laten verlopen, is een aantal factoren van belang.

1. Het systeem, bijvoorbeeld regels, procedures en (e-)dienstverlening
2. bejegening, de omgang met elkaar
3. Professionals in de publieke sector, zoals competenties, arbeidsvoorwaarden, opleiding
4. Transparantie, een eerlijke overheid, die ook inzicht geeft in rechten en plichten en procedureel rechtvaardig
5. Ruimte die de overheid geeft

In het vervolg van deze kabinetsreactie wordt aangegeven welke activiteiten dit kabinet onderneemt om, vanuit alle vijf de aangrijpingspunten, te werken aan een goede kwaliteit van het contact tussen burgers en overheid.

Daarbij wil het kabinet benadrukken dat de kwaliteit van het contact tussen overheid en burger van twee kanten uit wordt bepaald. Een overheid die een burger serieus en met respect bejegt krijgt dat als het goed is ook terug. Ook het omgekeerde geldt: van burgers mag ook verwacht worden dat zij de overheid en overheidsdienaren met respect behandelen.

## **Bevindingen Nationale ombudsman**

### *Systeemwereld versus leefwereld*

Vanuit het perspectief van de Nationale ombudsman is er een structurele spanning zichtbaar tussen enerzijds de overheid als systeem of als verzameling van deelsystemen en anderzijds de leefwereld van mensen. Daarbij geeft de Nationale ombudsman aan dat de overheid als systeem een steeds meer bepalende rol krijgt in het leven van de burger, maar ook steeds ingewikkelder wordt. De burger zelf verandert ook: die ziet informatie van de overheid steeds minder als een gegeven en steeds meer als een startpunt om zelf verder te zoeken.

Deze spanning wordt door het kabinet herkend. De overheid moet op macroniveau voorzieningen treffen, waarmee burgers op microniveau te maken krijgen. Dat is niet voor niets; we willen als overheid dat voorzieningen voor iedereen in gelijke mate toegankelijk zijn, dat burgers weten waar ze recht op hebben en dat ze weten hoe ze behandeld horen te worden door de overheid. Procedures en protocollen helpen de overheid om rechtsgelijkheid te realiseren.

Wij zijn met de Nationale ombudsman eens dat regels niet mogen verworden tot regelzucht of tot een te starre houding van regel is regel: in de interactie met mensen moet worden bekeken of de strikte toepassing van regels zijn doel voorbij schiet. En in de contacten met mensen moet, daar waar regels echt geen keus bieden, de situatie goed en begrijpelijk worden uitgelegd. Het kabinet streeft om deze reden naar de vermindering van de regeldruk voor burgers, bedrijven en professionals in de publieke sector.

Uit recent onderzoek dat in opdracht van het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties werd uitgevoerd<sup>1</sup> blijkt dat burgers veel behoefte hebben aan transparantie over regels, en dat transparantie daarover een grote invloed heeft op de vermindering van door burgers ervaren regeldruk. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot het instrument [www.overheid.nl/wat-verandert-er-voor-u-2012](http://www.overheid.nl/wat-verandert-er-voor-u-2012). Via deze internetpagina wordt ieder halfjaar aangegeven welke regels voor burgers veranderen. Een dergelijke internetpagina is er ook voor bedrijven.

Een ander voorbeeld van een investering in de kwaliteit van het contact tussen overheid en burgers richt zich meer op de professionals. Goed Opgelost! is de naam van een verzameling goede voorbeelden van vermindering regeldruk en administratieve lasten in de publieke sector. Het aanleggen van de verzameling is een initiatief van het programma Regeldruk van het ministerie van BZK en ondersteunt de gezamenlijke inspanning van overheidsorganisaties om te komen tot vermindering van administratieve lasten en regeldruk voor burgers en professionals. De doelgroep wordt gevormd door de professionals in de publieke sector, en hun teamleiders/managers. De goede voorbeelden zijn gericht op het werk van de professionals (vermindering regeldruk), hun contact met klanten (dienstverlening) en de samenwerking met andere organisaties (ketensamenwerking). De goede voorbeelden hebben vaak betrekking op procesverbetering met behulp van informatietechnologie.

---

<sup>1</sup> Motivaction 2011, Beleving van regeldruk.

Het kabinet blijft regels vereenvoudigen en schrappen. Door minder regels en slimme regels moeten burgers, bedrijven en professionals meer ruimte krijgen. Nieuw hierbij is dat de samenleving nadrukkelijk wordt opgeroepen aan te geven waar regels knellen en met een alternatief voorstel te komen. Onder voorwaarden krijgen burgers, bedrijven, professionals en medeoverheden dan de mogelijkheid om het alternatief te toetsen in een experiment. Bij een geslaagd experiment worden de regels aangepast. Op dit moment wordt dit gedachtengoed concreet vorm en inhoud gegeven onder de naam Right to challenge of Van Regels naar Ruimte.

Ook medeoverheden krijgen op basis van de bestuursafspraken de mogelijkheid om aan te geven waar de medebewindswetgeving knelt in de uitvoering. Het rijk zal dan samen met VNG, IPO en UvW bekijken of en op welke wijze de medebewindswetgeving kan worden aangepast zodat deze beter aansluit bij de uitvoeringspraktijk en medeoverheden efficiënter en effectiever worden.

De inspanningen op het terrein van de e-overheid kunnen hier ook worden genoemd. Met het traject rondom het i-NUP wordt door de verschillende overheidsorganisaties gezamenlijk gewerkt aan de realisatie van de overheidsbrede visie op dienstverlening. Dit zal leiden tot een overheid die er in slaagt te functioneren als één overheid die makkelijk toegankelijk is, waar de vraag centraal staat en mensen snel en zeker worden geholpen. Een overheid die geen overbodige vragen stelt en die transparant en aanspreekbaar is en waar efficiënt wordt gewerkt. De inspannen op dit terrein zijn in internationaal verband opgevallen en hebben onlangs in een onderzoek van de Verenigde Naties geleid tot een tweede plaats op de United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People. Nederland stond in 2010 nog op de vijfde plaats en is nu het beste Europese land wat betreft e-government. Het VN-rapport verwijst expliciet naar het Nationaal Uitvoeringsprogramma Programma dienstverlening en e-overheid (NUP) en de overeenkomst die hiervoor is gesloten tussen Rijksoverheid, provincies, gemeenten en waterschappen.

#### *Confidence en trust*

De Nationale ombudsman maakt onderscheid tussen twee soorten vertrouwen: *confidence en trust*. Confidence is gerelateerd aan de overheid als systeem of samenstel van systemen. Dit is het vertrouwen op de zakelijke en procedurele kant. Trust is actiever en heeft betrekking op vertrouwen in de handelingen of prestaties van overheidsdienaren. Dit vertrouwen gaat over personen en relaties.

De overheid ontwikkelt zich in de analyse van de Nationale ombudsman steeds meer als een samenstel van deelsystemen dat continu de neiging heeft om typisch systeemgedrag te vertonen: gehoorzamen aan wet- en regelgeving binnen het financiële kader. Bij kritiek of afnemend vertrouwen lijkt het er op dat de overheid voornamelijk reageert door te investeren in het aanpassen van systemen en niet van het eigen gedrag.

In de kabinetsreactie n.a.v. het jaarverslag over 2010 is aangekondigd dat ingezet zou worden op een verbreding van activiteiten die dit kabinet ontplooit op het terrein van de informele aanpak (het project «Prettig Contact met de Overheid»). De formele uitvoering van de Awb-procedures is vaak juridisch, hoofdzakelijk schriftelijk en proceduregericht en sluit niet goed aan op het perspectief en de behoeften van de burger. In het project Prettig Contact met de Overheid neemt de overheid snel persoonlijk (telefonisch) contact op wanneer zij het voornemen heeft om een negatieve beslissing te nemen, of bij het ontvangen van een klacht of

bezwaar. Met de burger wordt besproken wat er aan de hand is en op welke wijze het probleem het beste behandeld kan worden. Deze aanpak is oplossingsgericht en leidt tot minder procedures, lagere kosten, kortere doorlooptijden en een verbetering van de tevredenheid van de burger en de arbeidstevredenheid van de betrokken ambtenaren.

Uit de nieuwste onderzoeken voor dit project, die dit voorjaar aan de Kamer worden verzonden, blijkt dat één van factoren die de legitimiteit van het overheidshandelen in belangrijke mate bepaalt, de waargenomen rechtvaardigheid van overheidsbesluiten is. De informele aanpak leidt tot een zeer sterke mate van ervaren procedurele rechtvaardigheid. Ook neemt het vertrouwen van burgers in de overheid door deze aanpak significant toe. Uit het pionierstraject blijkt dat dit effect optreedt als overheidsbeslissingen in het voordeel van de burger zijn maar nog sterker is wanneer de beslissingen in het nadeel van burgers zijn. Burgers hebben rechtvaardigheid én goede informatie nodig om ambtenaren, politici en de overheid te kunnen vertrouwen en overheidsbesluiten te kunnen aanvaarden.

In de huidige tijd is de overheid genoodzaakt maatregelen te nemen die voor individuele burgers ingrijpende gevolgen kunnen hebben. Het kabinet acht het daarom van groot belang om verder te investeren in een landelijke uitrol van de informele aanpak en een versterking van de procedurele rechtvaardigheid.

Naar aanleiding van de positieve uitkomsten van het project Prettig Contact met de Overheid wordt een landelijke uitrol verder gestimuleerd en ondersteund, ondermeer door het vorig jaar opgerichte kenniscentrum Prettig Contact met de Overheid. Inmiddels zijn er landelijk ruim 220 pilotprojecten en zijn nieuwe begeleidingstrajecten opgestart op het gebied van de uitvoering van de wet WOZ en in het kader van de bestuursafspraken met de VNG, de Unie van Waterschappen en het IPO. Daarnaast wordt een verbreding van het aantal projecten ondersteund bij de departementen (bijvoorbeeld VenJ en IenM) en inspecties (bijvoorbeeld Rijkswaterstaat) en uitvoeringsorganisaties (zoals de IND en Belastingdienst).

De Nationale ombudsman geeft verder aan dat het belang van kritische betrokkenheid in een democratisch systeem op dit moment te weinig aandacht krijgt. Kritische geluiden van burgers zijn een uiting van betrokkenheid. Daarnaast kunnen die signalen worden opgepakt als nuttige signalen aan de hand waarvan de overheid zich kan laten verbinden en verbeteren.

De ervaringen met het project Prettig Contact leren ons dat een informele aanpak van aanvragen, zienswijzen, klachten en bezwaren de betrokkenheid van (kritische) burgers bij de besluitvorming vergroot en bovendien ook leidt tot kwalitatief betere besluiten. Ook bij de aanpak van klanttevredenheidsonderzoeken maken overheidsorganisaties gebruik van de mogelijkheid om te leren van de ervaringen van kritische mensen of van mensen met minder goede ervaringen of klachten.

#### *Vertrouwen in de burger*

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid laat zien dat zij vertrouwen heeft in de burger. Om de (soms kritische) betrokkenheid van burgers optimaal te benutten is ook het vertrouwen van de overheid in burgers van belang. Dit vertrouwen wordt deels bepaald door de regels die de verhouding tussen burger en bureaucratie bepalen. De Nationale ombudsman geeft aan dat de wet- en regelgeving voor burgers soms complex en moeilijk toegankelijk is. Voor het vertrouwen in de

burger is het daarom belangrijk dat de overheid zich voortdurend afvraagt welk effect wet- en regelgeving heeft.

Mede om deze reden wordt bij wijziging van en bij nieuwe wet- en regelgeving het Integraal Afwegingskader(IAK) toegepast. Met het IAK is het beter mogelijk om vooraf alle relevante informatie over de effecten van beleid en wetgeving voor de verschillende partijen af te wegen en achteraf de gemaakte keuzes duidelijk toe te lichten aan alle betrokkenen.

Een voorbeeld van een project waarmee de overheid probeert om wetgeving minder complex en meer toegankelijk te maken is de stelselwijziging Omgevingsrecht. De nieuwe Omgevingswet is een versobering van de huidige regelgeving en bundelt fasegewijs het omgevingsrecht uit andere wetten en regels. Waar omgevingsrecht eerder altijd vanuit sectoren is ontwikkeld, is het nu de eerste keer dat het omgevingsrecht integraal wordt ontworpen.

Dit kabinet vindt het belangrijk dat meer wordt vertrouwd op de kracht van burgers in de samenleving. Zij wil aansluiten bij de inventiviteit, betrokkenheid en het oplossend vermogen van de samenleving. Burgers, bedrijven en organisaties zijn betrokken bij de samenleving en er zijn veel maatschappelijke initiatieven. Dat kan variëren van bewoners die collectief zonnepanelen inkopen, tot verenigingen van mantelzorg of gemeenten die in dialoog met hun inwoners hun werkwijze omdraaien en aansluiting zoeken bij ontwikkelingen vanuit de samenleving. Burgers horen in hun contact met de overheid kortom met vertrouwen behandeld te worden. Ook in de kabinetsreactie op het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2010 gingen wij in op het onderwerp burgerschap. Om de inzet voor de komende tijd te bepalen, is in de afgelopen periode een richtinggevende verkenning uitgevoerd. De inzichten uit deze verkenning vormen de basis voor de activiteiten die de komende tijd worden uitgevoerd binnen het programma Burgerschap.

Het stimuleren van en aansluiten op maatschappelijke initiatieven gebeurt op verschillende beleidsterreinen en vanuit verschillende invalshoeken. Zo heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aandacht voor de vele vrijwilligers in de sportsector die delen van het beheer en de exploitatie van sportaccommodaties, zoals zwembaden en voetbalvelden, overnemen. De decentralisatiebeweging die is ingezet met de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de aanpak «Welzijn Nieuwe Stijl» kunnen gezien worden als een paradigmaverandering die uitgaat van de kracht van de lokale gemeenschap. Daarnaast heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties actieve bewonersparticipatie gestimuleerd ter versterking van de leefomgeving in aandachtswijken en krimpregio's. Het aansluiten bij de betrokkenheid en inventiviteit van burgers vraagt echter ook een andere houding van de overheid. Een meer volgende, vertrouwende overheid die ook dingen uit handen geeft. Die vraaggericht in plaats van aanbodgericht werkt. Die niet alles wil dichtregelen maar de dialoog aangaat en vertrouwt op de creativiteit van haar burgers. Dit vraagt een cultuurverandering bij bestuurders en ambtenaren van het rijk, provincies en gemeenten maar ook bij maatschappelijke organisaties.

Een andere kant van het vertrouwen in de burger heeft te maken met de wederkerigheid van deze relatie. De overheid dient de burger met vertrouwen en respect te benaderen. Ook de overheid verdient het respect van de burger. Echter, twee op de drie werknemers met een publieke taak – zoals ambulancebroeders, politiemensen, onderwijzers en conducteurs – zijn regelmatig slachtoffer van agressie en geweld door burgers. Dit is onacceptabel. De publieke taak moet veilig en integer kunnen worden uitgevoerd. Het gaat immers om essentiële taken voor onze samenleving.

Werknemers die deze taken uitvoeren, verdienen ieders steun. Dat was in 2007 reden voor de toenmalige minister van BZK namens het kabinet het programma Veilige Publieke Taak te starten. Het programma streeft naar vermindering van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Het programma richt zich op werkgeversmaatregelen (vanuit BZK), strafrechtelijke maatregelen (vanuit V&J) en het bevorderen van de ketensamenwerking. Ruggengraat van de aanpak zijn de acht werkgeversmaatregelen voor een effectief veiligheidsbeleid en de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) tussen politie en Openbaar Ministerie voor opsporing en vervolging. Voorjaar 2011 heeft het kabinet besloten het programma met een kabinetsperiode tot 2015 voort te zetten.

#### *Handvatten: vergoten van trust*

De Nationale ombudsman geeft aan dat bij politici en beleidsmakers te veel de nadruk ligt op confidence en te weinig op trust. Hij geeft daarbij een aantal handvatten voor het beantwoorden van de vraag hoe de overheid inhoud kan geven aan dat « vertrouwen in ». Kernvraag is wat burger en overheid in redelijkheid van elkaar mogen verwachten. De crux zit in het woord redelijkheid. Volgens de Nationale ombudsman is voor het verkrijgen en versterken van dit vertrouwen nodig om een constructieve schakel, een interface, te realiseren tussen overheid en burger die bestaat uit drie onderdelen:

- 1) persoonlijk contact: Veel kan schriftelijk of via ICT-systemen geregeld worden maar als het er op aan komt is een telefoontje of direct persoonlijk contact essentieel.
- 2) burgers serieus nemen en met respect behandelen. Dit is de kern van behoorlijk met elkaar omgaan, zoals uitgewerkt in de behoorlijkheidsnormen. Veel irritatie tussen overheid en burger vindt zijn oorsprong in miskennis en achteloos reageren.
- 3) Niet over de burger beslissen maar met de burger. Dat kan door vormen van participatie bij grote projecten, maar ook bij individuele kwesties.

Uit het voorgaande is duidelijk geworden dat voor de eerste en de derde interface geldt dat er op dit moment succesvolle projecten lopen. Denk aan de genoemde projecten Prettig Contact met de Overheid en Burgerschap.

Voor wat betreft de tweede interface wordt al enige tijd ingezet op het invoeren van servicenormen door publieke organisaties, waarbij beloften worden gedaan over bijvoorbeeld reactietermijnen en wachttijden. Het is niet alleen prettig voor burgers te weten waar ze aan toe zijn. Ook voor publieke organisaties is dat efficiënt omdat goed verwachtingenmanagement het aantal onnodige contacten aanzienlijk beperkt. Deze servicenormen maken ook deel uit van de overheidsbrede Visie op dienstverlening waaraan alle overheden zich hebben verbonden: één overheid die makkelijk toegankelijk is, waar de vraag centraal staat en mensen snel en zeker worden geholpen. Een overheid die geen overbodige vragen stelt en die transparant en aanspreekbaar is en waar efficiënt wordt gewerkt.

Ook zijn gemeenten en andere dienstverleners momenteel bezig met het verbeteren van dienstverlening vanuit het perspectief van hostmanship: bezoekers het gevoel geven dat ze welkom zijn. Belangrijk aspect is aan burgers te vragen wat ze in de dienstverlening belangrijk vinden door het contact te zoeken en de dienstverlening mede te baseren op hun behoeften. Wij zullen de komende tijd met de betreffende organisaties gaan nadenken hoe wij de aandacht voor een goede bejegening kunnen

ondersteunen. Daarbij doen wij graag een beroep op de samenwerking met de Nationale ombudsman over de vraag hoe de vertrouwensrelatie in de praktijk van de uitvoering kan worden versterkt.

Daarnaast pleit de Nationale ombudsman voor meer vertrouwen voor de mensen in de uitvoering. De complexiteit van wet- en regelgeving moet beperkt worden en problemen moeten niet primair opgelost worden met nieuwe regels en nieuwe verantwoordingsverplichtingen of protocollen, maar met aandacht en waardering voor behoorlijke uitvoering. Uit het voorgaande blijkt dat dit kabinet er op verschillende manieren aan werkt om professionals in staat te stellen hun werk goed te doen. Dat leidt tot een aantal trajecten waarin administratieve verplichtingen voor mensen in de uitvoering en tussen bestuurslagen worden verminderd, er meer aandacht is voor de bejegening van mensen en meer ruimte wordt gezocht om samen tot de beste oplossing te komen.

Om de klant meer centraal te stellen is een omslag in het denken en in het doen van publieke dienstverleners noodzakelijk. Deze vraaggerichte blik «naar buiten» leidt niet alleen tot minder «gedoe» voor burgers en bedrijven maar ook tot meer vertrouwen in de handelingen en prestaties van overheidsdienaren en daarmee in de overheid. Een dergelijke bedrijfsvoering die gericht is op klantgerichte dienstverlening geeft professionals ruimte om meer aandacht te besteden aan het primaire proces waardoor klanten het gevoel krijgen welkom te zijn.

### **Cijfermatig beeld**

De Nationale ombudsman ontving in 2011 13 740 klachten. Dat aantal is vergelijkbaar met het aantal in 2010. Duidelijk is dat de meeste klachten worden ontvangen over de organisaties met veel klantcontacten. De Nationale ombudsman heeft naar de organisaties met veel of ernstige klachten, een jaarbrief gestuurd. Naar aanleiding van die brief wordt een persoonlijk gesprek met de betreffende organisatie gevoerd. Ook de kamer heeft deze brieven ontvangen.

Het is daarnaast van belang hier te constateren dat er een aantal wijzigingen in het takenpakket van de Nationale ombudsman heeft plaatsgevonden. Zo fungeert de Nationale ombudsman nu ook als veteranenombudsman. Dat verklaart ook de stijging in het aantal klachten bij de Nationale ombudsman over defensieaangelegenheden. Inwoners van Caribisch Nederland kunnen ook bij de Nationale ombudsman terecht voor klachten over Rijksdienst Caribisch Nederland, politie, brandweer of belastingdienst. In het voorjaar van 2011 is ook de kinderombudsman benoemd. Over het werk van de kinderombudsman zal een apart jaarverslag worden opgesteld.

Wanneer een klacht leidde tot een rapport, is door de Nationale ombudsman gekeken op welke kernwaarde uit de behoorlijkheidswijzer de klacht betrekking had. Van de 379 rapporten uit 2011 hadden er 264 betrekking op de kernwaarde eerlijk en betrouwbaar. Daaronder vallen onder meer de aspecten integriteit, onpartijdigheid, goede voorbereiding en professionaliteit. Respectvol was een kernwaarde die betrekking had op 166 rapporten. Daarbij gaat het om aspecten als het respecteren van grondrechten, fatsoenlijke bejegening en evenredigheid. Open en duidelijk had betrekking op 124 rapporten. Deze kernwaarde handelt bijvoorbeeld over transparantie, luisteren naar de burger en een goede motivering. Betrokken en oplossingsgericht gaat onder meer over maatwerk, samenwerking, voortvarendheid en de-escalatie. Deze kernwaarde is van belang voor 56 van de 379 rapporten.



Deze indeling is interessant omdat het aangrijpingspunten biedt voor verbeteringen. Wanneer wij, samen met de Nationale ombudsman, gaan kijken naar mogelijkheden om in de contacten tussen burgers en de overheid het vertrouwen te versterken, is het eerlijk en betrouwbaar in contact treden met burgers een logisch startpunt.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
J. W. E. Spies