

Vergaderjaar 2013–2014

**33 876**

## **Jaarverslag van de Nationale ombudsman**

**Nr. 3**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 juni 2014

#### **Inleiding**

Op 26 maart 2014 heeft de Nationale ombudsman zijn jaarverslag 2013 aan de Tweede Kamer overhandigd (Kamerstuk 33 876, nrs. 1 en 2). Het jaarverslag 2013 heeft als titel *Persoonlijk of niet...? Digitaal of niet?* Het thema is de (digitale) overheidsdienstverlening. Op basis van een drietal onderzoeken en een analyse van de klachten constateert de Nationale ombudsman dat de kwaliteit van (digitale) overheidsdienstverlening vooruit is gegaan, maar door recente ontwikkelingen onder druk lijkt te staan. In het jaarverslag wordt de zorg uitgesproken over de groep niet-digitaal vaardigen en niet zelfredzame burgers. In totaal worden acht aanbevelingen aan het kabinet gedaan.

Deze kabinetsreactie richt zich op het visiegedeelte inclusief aanbevelingen van het jaarverslag. Verschillende overheidsorganisaties hebben een jaarbrief ontvangen en zullen zelf richting de Nationale ombudsman reageren en acties ondernemen om de beschreven problemen aan te pakken.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft drie ronde tafel bijeenkomsten georganiseerd om tot een goed onderbouwde kabinetsreactie te komen. Hierin bespraken dienstverlenende organisaties het jaarverslag en de aanbevelingen. Tevens was een vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman aanwezig bij elke sessie.

#### **Rol Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman houdt overheidsorganisaties een spiegel voor. In de praktijk is dat op het moment zelf misschien niet altijd even prettig, maar dit heeft zeker een toegevoegde waarde. Als (kritische) buitenstaander helpt de ombudsman het kabinet om haar dienstverlening te

blijven ontwikkelen en als dienstverlener aan te blijven sluiten bij de leefwereld van de burger.

Vanuit het kabinet is er waardering voor het werk van de Nationale ombudsman.

### **Jaarverslag 2013; Persoonlijk of niet....? Digitaal of niet...?**

Het jaarverslag over 2013 is het laatste jaarverslag van de heer Brenninkmeijer als Nationale Ombudsman en stelt de overheiddienstverlening centraal. Dit jaar heeft de Nationale ombudsman bij het opstellen van zijn jaarverslag gebruik gemaakt van drie onderzoeken; het TNP-NIPO rapport naar de kwaliteit van dienstverlening, rapport *De burger gaat digitaal*, mede op basis van Tros-Radar enquête naar (digitale) overheidsdienstverlening, en tenslotte een onderzoek onder de leden van de Nederlandse vereniging voor Burgerzaken (NVVB).

Het is goed nieuws dat de kwaliteit van de dienstverlening positiever beoordeeld wordt door burgers. De Nationale ombudsman concludeert daarnaast dat door digitalisering, bezuinigingen en decentralisatie veel in beweging is en de dienstverlening onder druk lijkt te staan. In het bijzonder gaat de Nationale ombudsman in op de digitalisering van de dienstverlening van de overheid. Hij stelt dat de digitalisering van de dienstverlening een positief vooruitzicht biedt, mits aan een aantal belangrijke voorwaarden wordt voldaan. Veel burgers staan in beginsel positief tegenover digitale dienstverlening en hebben er behoefte aan. De ombudsman maakt wel een onderscheid tussen de burgers die zelf voor het digitale kanaal kiezen en de burgers die hierop aangewezen zijn. Speciale aandacht vraagt de ombudsman voor de groep burgers die niet mee kan komen met de huidige ontwikkelingen in de dienstverlening. Daarom is het van belang om verschillende kanalen beschikbaar te houden en de weg van de verleiding naar het digitale kanaal te kiezen en waar nodig hulp te bieden als het (even) niet lukt.

Een belangrijk uitgangspunt bij dienstverlening is voor de ombudsman dat de burger in het gehele dienstverleningsproces centraal staat. Zowel bij het ontwerpen van de dienstverleningsprocessen, als bij het oplossen en traceren van knelpunten. Kennis over waar het burgers om gaat is hierbij nodig. Tevens wijst hij hierbij op het besef dat burgers verschillend in elkaar zitten en dat hiermee ook rekening moet worden gehouden. Klachten geven informatie over hoe burgers de dienstverlening ervaren, daarom zou men deze serieus moeten nemen en er van moeten leren. Hierbij wijst hij op het belang van de interface, de manier van contact tussen overheid en burger, en prijst het project *Prettig contact met de overheid*, dat zich hierop richt. Tevens is de ombudsman positief over de manier waarop deze werkwijze ambtenaren waardeert, die uitzonderlijk goed presenteren in het (digitale) contact tussen overheid en burger.

De ombudsman pleit tenslotte voor het aanpakken van fraude, maar wijst hierbij op de proportionaliteit. De meeste burgers zijn te vertrouwen. Een vergissing is nog geen fraude en zou niet meteen tot scherpe sancties moeten leiden.

De ombudsman sluit af met acht aanbevelingen, in het kort zijn deze:

1. Neem geen genoegen met een zesje voor de kwaliteit van dienstverlening;
2. Beschouw klachten en signalen van burgers als waardevolle feedback;
3. Pak fraude aan, maar zet het aantal daadwerkelijke fraudegevallen af tegen het geheel en relatieveer;
4. Betrek burgers als testers bij verbeteren van overheidsdienstverlening;

5. Besef dat burgers verschillend in elkaar zitten, denken en communiceren
6. Verleid burgers om zo veel mogelijk hun zaken vanachter de computer te regelen en bied waar nodig hulp als het even niet lukt;
7. Investeer in ambtenaren die uitzonderlijk goed presteren in het (digitale) contact tussen overheid en burger en beloon hen;
8. Ontwikkel als overheid grondige kennis over burger-overheid contacten en gebruik deze kennis om het contact beter te maken en te innoveren.

### **Kabinetsvisie op dienstverlening**

In het regeerakkoord is opgenomen dat de dienstverlening door overheden beter en kostenefficiënter moet. Dit betreft een brede ambitie over alle dienstverleningskanalen heen en is een continu proces. Het kabinet deelt de constatering van de Nationale ombudsman dat de kwaliteit van de dienstverlening voorop hoort te staan en onderschrijft in hoofdlijnen zijn aanbevelingen. Deze sluiten grotendeels aan op haar visie op dienstverlening waarlangs het kabinet invulling geeft aan het regeerakkoord. De aanbevelingen van de Nationale ombudsman wordt aan de hand van onderstaande onderwerpen behandeld:

- I. gebruikersperspectief centraal
- II. digitaal en persoonlijk
- III. onvaardige burgers en burgers in de knel
- IV. lerende overheid

Aansluitend is een reactie opgenomen op de aanbeveling inzake de fraudeaanpak.

In het jaarverslag van de ombudsman ziet het kabinet de bevestiging dat de overheidsdienstverlening verbetert, dat de burger over het algemeen de dienstverlening als *goed* waardeert en verdergaande digitale dienstverlening ervaart als een positief vooruitzicht. Binnen de overheid wordt continue gezocht naar een optimum tussen enerzijds de vorm en kwaliteit van dienstverlening die zo goed mogelijk aansluit bij de uiteenlopende wensen van bijna 17 miljoen burgers (aanbeveling 1). En anderzijds een exploitatie die voldoet aan de noodzakelijke taakstellingen. Door de veranderende maatschappij en de efficiëntie doelstellingen van de overheid is meer aandacht voor het digitale kanaal noodzakelijk en onvermijdelijk. Het regeerakkoord stelt dat de dienstverlening door overheden beter en efficiënter moet. Hiervoor is onder meer het overheidsbrede programma *Digitaal 2017* in het leven geroepen waarbij de burger (en de ondernemer) zaken die ze met de overheid doet digitaal kan afhandelen. Uitgangspunt van het kabinet is *Digitaal, tenzij* waarbij de menselijke maat voorop staat.

Naast de doorontwikkeling van het digitale kanaal blijft er aandacht voor inzet van andere kanalen waar relevant. Sommige diensten of producten zijn niet geschikt voor digitale afhandeling en daar zal de focus op bijvoorbeeld telefonie of balie liggen. Het digitale kanaal is daarbij vaak ondersteunend door informatie digitaal beschikbaar te stellen en duidelijkheid te geven over het proces.

De inrichting van een goed functionerende (digitale) overheid is primair de verantwoordelijkheid van de overheid zelf; de burger mag er niet de dupe van zijn als er (technisch) iets niet optimaal functioneert. Daarnaast heeft de burger ook zelf ook een rol en verantwoordelijkheid, zoals het beantwoorden van overheidsberichten en het tijdig aan te leveren juiste gegevens. Er bestaat een (relatief kleine) groep die niet voldoende (digitaal) vaardig is om zaken te doen met de overheid. De verwachting is

dat een dergelijke groep ook in de toekomst zal blijven bestaan. Aan diegenen die echt niet kunnen, wordt hulp geboden.

Door de ontwikkelingen in de maatschappij, politiek en technologie zal de overheidsdienstverlening zich blijven ontwikkelen. Deze is nooit af. Dit vraagt om een lerende overheid en dienstverleners die bereid zijn om hun dienstverlening aan te passen. Voorbeelden van goede dienstverlening zijn in kaders uitgelicht.

## I. Gebruikersperspectief centraal

Beter en efficiënter is in het belang van zowel burgers als publieke organisaties. In de praktijk blijkt dat wanneer organisaties zich gaan richten op het gebruikersperspectief en dienstverleningsprocessen daar op inrichten, zij hun diensten efficiënter en effectiever kunnen aanbieden. Deze doelen gaan samen en het betrekken van burgers en het onderzoeken van gedrag van burgers is daar onderdeel van ([aanbeveling 4](#)). Gebruikers worden op verschillende niveaus betrokken; op beleidsniveau via de onlangs opgerichte gebruikersgroepen e-overheid en op keten- of organisatieniveau via burgerpanels en *usability*-onderzoeken. Op beleidsniveau gaat het over randvoorwaarden zoals privacy en veiligheid en op uitvoeringsniveau eerder over het goed kunnen vinden van diensten en begrijpelijk taalgebruik. In een catalogus van het Ministerie van BZK is een aantal instrumenten gericht op het gebruikersperspectief gebundeld.

*Het ICT doorbraakproject «massaal digitaal» van de Ministeries van EZ en BZK spoort gericht barrières die het achterblijvende gebruik van digitale overheidsdiensten veroorzaken op en pakt deze aan. Het doet dit samen met de eindgebruikers.*

*Barrières bekend uit onderzoek worden gevalideerd in een klantmeting, die de wensen en ervaringen van burgers en bedrijven in algemeen en specifiek bij zes cases in kaart brengt. Dit heeft als doel om per casus aan te kunnen geven waar de barrières zitten die het achterblijvend gebruik veroorzaken. Vervolgens worden via «strategische tafels» oplossingen gedefinieerd om specifieke barrières te doorbreken.*

Doordat elke organisatie veel verschillende gebruikers heeft, is het complex om de dienstverlening zo in te richten dat aan ieders wensen wordt voldaan. Het is de kunst om de balans te vinden tussen standaardisering en aan de wensen van vele gebruikers voldoen. Door enerzijds *standaardprocessen* in te richten die door de meeste burgers als goede dienstverlening worden ervaren, is er anderzijds tijd en aandacht voor burgers voor wie de standaard dienstverlening niet volstaat. ([aanbeveling 5](#)). De overheid is ingedeeld op taken en kan verkokerd zijn. Door uit te gaan van zogenaamde *levensgebeurtenissen*, komt integrale dienstverlening dichterbij en wordt tevens gewerkt aan een compacte rijksdienst.

*Binnen het Programma Compacte Rijksdienst wordt een methode ontwikkeld om de dienstverlening te bundelen als er (tijdelijk) complexe situaties zijn, bijvoorbeeld bij ingrijpende levensgebeurtenissen zoals echtscheiding of overlijden. Het prototype wordt doorontwikkeld (en uitgebreid) en wordt daarna als bouwsteen op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) aangeboden aan alle overheidsorganisaties. Daarnaast wordt in het kader van vermindering regeldruk naar levensgebeurtenissen gekeken. Voor de levensgebeurtenis «mijn vader/moeder kan niet meer zelfstandig wonen» hebben de Ministeries van BZK en VWS het initiatief genomen om (digitaal)*

*inzicht en overzicht te bieden aan deze groep burgers die hun ouders ondersteunt.*

## **II. Digitaal en persoonlijk**

De ombudsman wijst erop dat de interface – de manier waarop contact plaatsvindt – cruciaal is voor goed contact. Het kabinet onderschrijft dit. Hoe deze interface moet worden ingericht verschilt per situatie; de behandeling van een klacht vraagt om een ander soort contact dan het verwerken van een parkeervergunning.

Een persoonlijke informele aanpak heeft de aandacht van dit kabinet. Middels het project *Prettig contact met de overheid* wordt ingezet op een proactieve en oplossingsgerichte aanpak waarbij vaardigheden als actief luisteren en doorvragen centraal staan. Dit sluit aan op de normen van behoorlijkheid van de Nationale ombudsman. Bij klachten en bezwaar wordt snel telefonisch contact met de burger opgenomen, tot tevredenheid van burgers en ambtenaren. Tevens bespaart deze aanpak geld. Steeds meer organisaties werken met deze methode. Ook breidt toepassing van deze methode zich uit naar andere terreinen, zoals de WOZ en worden er pilots opgezet in het kader van de decentralisaties. Digitale dienstverlening kan persoonlijk op maat zijn. Zoals de online keuzehulp waarbij de burger zelf nagaat of hij/zij in aanmerking komt voor een dienst (zoals subsidie). Deze vorm van dienstverlening en verwachtingsmanagement wordt toegepast door gemeenten.

De titel van het jaarverslag lijkt een tegenstelling te suggereren tussen *digitaal* en *persoonlijk*. Het kabinet is van mening dat persoonlijke dienstverlening ook digitaal kan zijn. En andersom. Hier ontstaan hybride vormen van dienstverlening waarbij digitaal kanaal persoonlijk kan zijn bijvoorbeeld door vooringevulde formulieren, chat of webcare. En persoonlijke dienstverlening die sterk digitaal ondersteund wordt.

*De Belastingdienst werkt met webcare. In social media wordt door bezoekers veel gesproken over belastingen, toeslagen en de belastingdienst, er worden vragen gesteld en er leven misverstanden. Door de inzet van social media (Twitter) kan de belastingdienst deze burgers snel (proactief) antwoord geven op persoonlijke vragen en informatie bieden.*

Grote groepen burgers vinden zelf de weg naar het digitale kanaal. Zo wordt 70% van de AOW-aanvragen digitaal ingediend. Niet iedereen kiest uit zichzelf voor de digitale weg. Daarom proberen organisaties om de burger ook te verleiden tot digitaal zaken doen, bijvoorbeeld door lagere leges. (aanbeveling 6). Om meer inzicht te krijgen in mechanismen voor verleiding wordt in 2014 in opdracht van het Ministerie van BZK een onderzoek uitgevoerd.

De ombudsman stelt een aantal voorwaarden aan het digitale contact en -kanaal. Dit benoemt hij ook nadrukkelijk in zijn rapport *De burger gaat digitaal*, waarop de Minister van BZK begin 2014 heeft gereageerd. Voor de reactie op de betreffende punten, verwijst het kabinet naar de reactie (nr2013-0000774514).

## **III. Onvaardige burgers / burgers in knel**

Bij overheidsorganisaties wordt volop aandacht besteed aan de behoeften van klanten en gebruikers. Ook voor diegenen die moeite hebben om hun zaken met de overheid te doen. Die problemen kunnen veel gedaanten aannemen. Het kan gaan om laaggeletterdheid, moeite met het vinden van informatie of gewoon geen internetaansluiting of computer hebben.

Zo is bijvoorbeeld *leeftijd* geen bepalend criterium. Uit onderzoek blijkt dat de generatie *digital natives* (opgegroeid met computer) op bepaalde vlakken minder vaardig is dan oudere generaties. Ook kan een – op zichzelf vaardige – burger in een complexe situatie terechtkomen, waarvoor hij ondersteuning behoeft. Of wanneer de partner overlijdt die altijd de administratie doet, waarmee de achterblijvende partner tijdelijk hulp nodig heeft. Kortom; ook een zelfredzame burger kan incidenteel niet zelfredzaam zijn. Het kabinet vindt dat alle burgers in voorkomende gevallen een beroep moeten kunnen doen op de overheid, wanneer alternatieven in de omgeving ontbreken. De volgende vormen van ondersteuning worden ingezet:

*Digitaal hulpplein*; Deze voorziening is gericht op optimaliseren van vaardigheden van groepen burgers waardoor zij wel zelfstandig digitaal kunnen handelen. Partijen die computer- en internetcursussen aanbieden, werken samen met bibliotheken aan een digitaal en fysiek informatienetwerk waar burgers cursussen op hun niveau kunnen volgen. De organisaties waar mensen zich melden als ze problemen hebben met digitaal zakendoen zoals de balies van gemeenten, kunnen via het *Digitale Hulpplein* deze mensen verwijzen naar een cursus bij hen in de buurt. De opzet van deze voorziening wordt door het Ministerie van BZK mede gefinancierd. Eind 2014 moet het *Digitale Hulpplein* operationeel zijn.

*Vangnet voor ondersteuning*; Het Ministerie van BZK onderzoekt in samenwerking met Belastingdienst de inrichting van een *vangnet* voor burgers die ondersteuning nodig hebben. Er bestaat al een scala aan hulpmogelijkheden, waaronder familieleden, bureaus, vrijwilligers en professionals die ondersteuning bieden, bijvoorbeeld het doen van de «thuisadministratie». Winst moet worden behaald door samenwerking van de verschillende organisaties die ondersteuning bieden. De ondersteuning is nu afhankelijk van de inzet van enthousiaste personen en afzonderlijke (regionale) organisaties op specifieke terreinen en niet gecoördineerd.

Soms komen burgers in de knel door (keten-)problemen. Deze ontstijgen het organisatieniveau en zijn lastiger op te lossen.

*Er is een pilotproject gericht op burgers met een multiproblematiek. De gemeenten Terneuzen, Almelo en Alkmaar, samen met DUO, Sociale verzekeringsbank, UWV en de Belastingdienst werken samen om te voorkomen dat de burger van het ene naar het andere loket wordt gestuurd. Het belang van de klant staat voorop en door de professionals wordt buiten de kaders gedacht en gehandeld.*

Deze pilot wordt actief gevolgd en de lessen worden breed gedeeld. Een eerste tussenevaluatie laat zien dat problemen beter opgelost worden, maar dat meer tijd nodig is om de samenwerking te optimaliseren. Een voorwaarde voor het goed functioneren van deze pilot is dat er een centraal punt moet zijn binnen de organisatie waar signalen van deze burgers die in de knel zitten terecht komen. De Belastingdienst heeft het *Stellateam* in het leven geroepen en bij de UWV bestaat het *M-team*. Bij beide organisaties blijken dergelijke teams effectief te werken. Het concept krijgt nu navolging bij andere uitvoeringsorganisaties, zoals het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB).

*Een klant kan in problemen komen. Binnen de UWV is een aanpak ontwikkeld om dit soort gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen. In alle districten is een zogenaamd M-team ingericht dat de meldingen oppakt. De teams zorgen er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing wordt genomen voor*



*klanten die in ernstige financiële nood raken doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant. In 2013 zijn ongeveer 400 probleemsituaties opgelost. Meer dan 95% van de meldingen is binnen 48 uur geheel afgerond.*

Vanuit het Ministerie van BZK zal gestimuleerd worden dat meer organisaties een centraal punt/ oplossingsteam opzetten en dat in een netwerk van deze teams van elkaar geleerd wordt. Dit netwerk kan ook ingeschakeld worden bij oplossen van ketenproblematiek van een individuele burger. De mogelijkheid voor herstellen van fouten wordt hierin meegenomen. Via kanalen zoals *Goed Opgelost!* (een online verzamelplaats van goede voorbeelden op het gebied van dienstverlening en regeldrukvermindering) en een congres over vermindering van regeldruk in 2014 worden de voordelen en noodzaak van deze teams onder de aandacht gebracht.

#### **IV. Lerende overheid**

Dagelijks werken vele professionals aan de dienstverlening van de overheid. Zij doen dit met enthousiasme en beschikken over kennis en voortschrijdend inzicht over de gebruiker en de inrichting van de dienstverlening. Vanuit het kabinet is er veel waardering voor hun inzet. Echter ook professionals maken soms fouten. Belangrijk is om fouten te herstellen, maar ook om er van te leren. Klachten en vragen van gebruikers zijn waardevolle feedback binnen de lerende overheid ([aanbeveling 2](#)). Steeds meer wordt gewerkt aan een sluitende leercirkel waarbij klachten en vragen gebruikt worden als input voor verbetering. Dit vraagt ook om een cultuurverandering van de organisatie. Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR) en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) zijn voorbeelden van organisaties die daar actief mee aan de slag zijn. Uitvoeringsorganisaties moeten steeds bereid zijn om hun dienstverlening aan te passen op basis van feedback en ervaringen. Zoals UWV die tijdelijk ruim 100 HBO-trainees aanstelde om hun klanten te leren optimaal gebruik te maken van [www.werk.nl](#). Het gebruikersperspectief centraal zetten klinkt logisch en vanzelfsprekend, maar vraagt vaak om een andere werkwijze van professionals. Het maakt veel uit of men strikt vanuit regels en procedures werkt of vanuit de vraag van de burger met als doel het probleem op te lossen. Daarom wordt ingezet op training van professionals ([aanbeveling 7](#)). In het project *Prettig contact met de overheid* worden professionals bijvoorbeeld getraind in *mediation*-vaardigheden.

*UWV werkt aan het klantgerichter en efficiënter maken van haar dienstverlening. Vanuit het perspectief van de klant kijkt de afdeling Klantexpertise naar de dienstverlening en processen en bouwt zo kennis op over het gedrag van klanten. Dit heeft onder andere geleid tot veranderde aanpak om het aantal «veelbellers» te reduceren. Dit zijn mensen die met regelmaat telefonisch contact zoeken. Het proactief bellen heeft een positief resultaat; 17% daling van het aantal veelbellers en 90% daarvan geeft aan tevreden / zeer tevreden te zijn.*

Binnen een lerende overheid delen verschillende instanties kennis en ervaringen. Er zijn vele voorbeelden van goede overheidsdienstverlening maar deze zijn nog niet voldoende bekend en onvoldoende benut in andere organisaties. Vanuit het kabinet wordt de uitwisseling gestimuleerd. Een van de instrumenten die het Ministerie van BZK inzet is *Goed opgelost!*. Ook de voorbeelden die genoemd zijn tijdens de ronde tafelgesprekken worden hierin opgenomen. Tevens zijn er verschillende samenwerkingsverbanden en organisaties actief die kennisontwikkeling stimuleren en goede voorbeelden van dienstverlening verder brengen.

Voorbeelden zijn *Doorbraak in Dienstverlening*, *Digitale Steden Agenda* en *het initiatief Overheidsbrede dienstverlening 2020*. Vanuit het Ministerie van BZK wordt gestimuleerd om deze meer met elkaar te verbinden. Ook wordt gewerkt om bestaande kennis binnen de overheid op een plek aan te bieden en verder te ontwikkelen. Een logische plek is het recent – mede vanuit het Ministerie van BZK en KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten) – opgerichte *Kenniscentrum Dienstverlening* ([aanbeveling 8](#)).

### **Fraudeaanpak**

Het kabinet onderstreept de constatering van de Nationale ombudsman dat de meeste burgers te vertrouwen zijn. Het uitgangspunt is en blijft vertrouwen. Tegelijkertijd is gebleken dat een handhavingstrategie die daar te veel op gebaseerd is, niet altijd voldoende is ingericht om de kleine groep fraudeurs te kunnen weren. Dit levert een zekere spanning op tussen enerzijds de ambitie om als een dienstverlenende overheid op te treden en daarbij uit te gaan van vertrouwen, en anderzijds de noodzaak om scherper in te zetten op maatregelen tegen fraude. Het kabinet heeft in de Kamerbrief *Rijksbrede aanpak van fraude* een pakket maatregelen gepresenteerd. Daarbij is het de inzet van het kabinet niet alleen om fraudeurs aan te pakken, maar ook om zo veel mogelijk te voorkomen dat de goedwillende- lijdt onder de kwaadwillende burger. Bij verschillende uitvoeringsorganisaties wordt op dit moment nagedacht over herstel mogelijkheden om te voorkomen dat een burger die per ongeluk een fout heeft gemaakt meteen in een fraudecontext terecht komt ([aanbeveling 3](#)).

Voor wat betreft het sociale domein heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) recent een brief gestuurd waarin hij de Kamer heeft geïnformeerd over het eerste jaar van de uitvoeringpraktijk van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving (nr2014-000074057).

### **Werkwijze en cijferbeeld Nationale ombudsman**

Gedurende de afgelopen jaren is de werkwijze van de Nationale ombudsman getransformeerd naar een informele manier van klachtafhandeling genaamd *Direct aanpakken*. Het begrip *Behoorlijkheid* werd uitgewerkt in waarden zoals serieus nemen van de burger en luisteren. Ook is de term *Procedurele rechtvaardigheid* geïntroduceerd, hetgeen voor verbreding van het werk heeft gezorgd en met meer aandacht voor de ervaren rechtvaardigheid van het proces. Het gevolg van deze werkwijze is dat burgers die bellen direct geholpen kunnen worden. Nu de Nationale ombudsman ook mondeling ingediende klachten in behandeling neemt, wordt ook over deze klachten in het jaarverslag gerapporteerd.

In 2013 heeft de Nationale ombudsman 38.033 klachten ontvangen. Het grootste deel van de 38.033 klachten (25.574) is mondeling ingediend. Het totaal aantal klachten is iets lager dan in 2012 (39.715). Bij vrijwel alle overheidsorganisaties is een afname te zien. De overheidsorganisaties waarbij een stijging van klachten is waargenomen, zijn bilateraal in gesprek met de Nationale ombudsman hoe de stijging te verklaren en wat mogelijke acties zijn om tot een afname te komen. De top 15 is onveranderd; bovenaan staan organisaties met veel klantcontact. Het kabinet is van mening dat het mondeling kunnen indienen van een klacht voor burgers drempelverlagend werkt. Zij constateert tegelijkertijd dat het aantal klachten niet is toegenomen.



## **Conclusie**

De Nationale ombudsman en het kabinet spannen zich beiden in om de dienstverlening te verbeteren; ieder vanuit zijn eigen rol. Door uit te gaan van het perspectief van burgers en te leren van eigen ervaringen werkt het kabinet aan kwalitatief goede dienstverlening. Tevens spreekt het kabinet de wens uit in de nabije toekomst constructief met de Nationale ombudsman samen te werken aan het verbeteren van de dienstverlening en de relatie tussen burger en overheid.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
R.H.A. Plasterk