

## 5 Jaarverslag Nationale ombudsman

Aan de orde is **de aanbieding van het verslag over 2011 door de Nationale ombudsman.**

### De voorzitter:

Ik heet van harte welkom de Nationale ombudsman, de heer Brenninkmeijer, en de substituut-ombudsman, de heer Van Dooren, evenals de Kinderombudsman, de heer Dullaert. Ook heet ik de hier aanwezige staf van de Nationale ombudsman van harte welkom; die zit in vak-G.

Alweer voor de vijfde keer wordt het jaarverslag van de Nationale ombudsman in de plenaire zaal gepresenteerd en toegelicht. Ik geef nu graag het woord aan de heer Brenninkmeijer, die zijn verslag zal aanbieden.



### De heer Brenninkmeijer:

Meneer de voorzitter, dank u voor deze gelegenheid om het verslag hier aan te bieden en toe te lichten.

Vertrouwen is het belangrijkste smeermiddel in onze samenleving. Als overheid en burger elkaar niet kunnen vertrouwen, worden onze verhoudingen stroever en stroever. Als het Sociaal en Cultureel Planbureau aan Nederlanders vraagt wat hen het meest bezighoudt, blijkt dat de manier waarop we met elkaar omgaan te zijn. Vertrouwen hangt samen met de manier waarop we met elkaar omgaan. Dat vertrouwen speelt zowel in het grote als in het kleine.

Baby Jelmer kwam met een ernstig hersenletsel uit het ziekenhuis. Zijn ouders bleven zitten met de klemmende vraag of zij hun kindje terecht aan de zorg van het ziekenhuis hadden toevertrouwd; zeker toen zij onvoldoende opheldering van het ziekenhuis kregen, en nog meer toen de IGZ haar rol ook niet goed vervulde. Na afloop zei de moeder van Jelmer over de Inspectie voor de Gezondheidszorg: dan vertrouwt je eigenlijk op iets wat er niet is; dan kun je misschien beter helemaal geen inspectie hebben, dan weet je dat die er niet is.

Het vertrouwen in onze samenleving wordt regelmatig gepeild en de uitkomsten gaan op en neer. Vertrouwen is steeds minder een rustig bezit en niemand mag meer rekenen op blind vertrouwen van de burger in de overheid. Iedereen weet wel hoe lastig het is als in de relatie met je partner, je collega of buur dat vertrouwen op de tocht komt te staan.

Het afgelopen jaar heb ik als Nationale ombudsman 13.740 klachten van burgers over de overheid ontvangen. De klachten verhalen over hoe het met het vertrouwen van de burger in de overheid gegaan is. Een aardig voorbeeld is dat van een mevrouw die van de commissaris van de Koningin een felicitatie krijgt met haar zestigjarig huwelijk terwijl haar man bijna een jaar daarvoor is overleden. Ze kreeg niet alleen per ommegaande excuus aangeboden maar ze kreeg ook nog een toelichting hoe het heeft kunnen gebeuren en hoe het in de toekomst voorkomen kan worden.

Gelukkig is het vertrouwen van de burger in de overheid hoog. De eurobarometer vertelt ons dat wij bijna net zo hoog zitten als de Scandinavische landen en veel hoger dan veel andere Europese landen. Als ik bij de Sociale Verzekeringsbank of bij het UWV of bij de Belasting-

dienst een willekeurig dossier uit de kast haal, is de kans groot dat de inhoud daarvan helemaal klopt. De Sociale Verzekeringsbank scoort bijvoorbeeld 99,9% als het om de rechtmatigheid gaat. Wij hebben dus best wel betrouwbare uitvoeringsinstanties.

Net zoals de overheid betrouwbaar is, is de burger dat vaak ook. Als Nationale ombudsman zie ik bovendien dat burgers de overheid willen vertrouwen, maar dat willen op basis van goede en betrouwbare informatie. Mensen willen niet per se hun gelijk hebben, maar ze willen gekend worden in hun belangen en ze willen met respect behandeld worden. Ze willen niet dat er zomaar over hun belangen wordt beslist. Mensen denken graag mee over de publieke zaak en werken meestal mee als de overheid dat van hen vraagt.

Het vertrouwen tussen overheid en burgers staat echter onder druk in deze tijd van financiële crisis, twijfel over de euro en de politieke instabiliteit. Sinds januari 2012 neemt het aantal klachten dat ik ontvang sterk toe met bijna 30%. Dat is voor mij als ombudsman een ongeken- de stijging van het aantal klachten. In die klachten speelt financiële onzekerheid natuurlijk ook een rol. Stel je mevrouw Jansen voor, die afhankelijk is van toeslagen van de Belastingdienst en door fouten haar huishoudboekje niet meer rond krijgt. Als ik me nu als Nationale ombudsman zou beperken tot behandeling van klacht na klacht, dan is dat als dweilen met de kraan open. De vraag is dan ook: draagt dat wel bij tot vertrouwen? Daarom stel ik me als Ombudsman steeds de vraag: hoe kan de overheid beter? Is dat met nieuwe wetgeving, met nieuwe financiële prikkels? Volgens mij werkt dat vaak niet.

Niets is vervelender dan onnodig wachten op antwoord van de overheid. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen legt sancties op aan de overheid. In de praktijk zie ik dat de overheden problemen ervaren met de sancties van deze wet. Een belastingadviseur teistert bijvoorbeeld de Belastingdienst met brieven in de hoop dat hij vervolgens de boete kan incasseren. Vraag: is zo'n wet dan echt wel nodig? De Belastingdienst is zo ook wel bereid om te leren van fouten. Vaak is één telefoontje al genoeg. Ik heb een intensief traject met de Belastingdienst om hem tot betere dienstverlening te stimuleren. De Belastingdienst heeft zelf speciale teams om van fouten te leren. Wat wilt u nog meer?

Professionals in de uitvoering moeten leren om effectief te communiceren met burgers. Opkomende spanningen en conflicten moeten zij snel leren herkennen en ook praktisch oplossen. Dat draagt in mijn visie bij aan het vertrouwen.

Vertrouwen van de burger in de overheid is een heel belangrijk onderwerp. Als Nationale ombudsman kan ik laten zien wat bijdraagt aan dat vertrouwen. Bij mij staat niet de reactie op een incident voorop, zoals bij de hersenbeschadiging van baby Jelmer. Begin april presenteer ik daarom een zwartboek aan minister Schippers over de IGZ. Daarin laat ik zien wat de kern is van al die klachten van mensen. Bij incidenten met patiënten staat het vertrouwen in de gezondheidszorg natuurlijk centraal. De vraag is dan hoe dat vertrouwen kan worden versterkt.

Wat ik u vraag is om bij incidenten niet in de eerste plaats te denken aan nieuw beleid, nieuwe wetgeving. Het is mijn ervaring dat het juridisch optuigen van de verhouding overheid-burger vaak weinig bijdraagt aan herstel van vertrouwen, sterker nog, vaak wantrouwen versterkt.

Mijnheer de voorzitter. Hierbij bied ik u mijn verslag over 2011 aan met als titel Een vertrouwde overheid.

## **Brenninkmeijer**

Graag wissel ik met de Kamer van gedachten over de manieren waarop het vertrouwen van de burger in de overheid kan worden versterkt.

### **De voorzitter:**

Mijnheer Brenninkmeijer, dank voor het jaarverslag dat ik zojuist van u mocht ontvangen en dank voor uw inzet om er weer een mooi geheel van te maken. Ik heb het nog niet mogen zien. Wij storten ons er met heel veel belangstelling in. Vanzelfsprekend dank ik ook de substituut-ombudsman de heer Van Dooren en de kinderoombudsman de heer Dullaert. Ik zeg u toe dat ik dit verslag in handen zal stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en dat wij daarna de discussies met u en met het kabinet zullen aanvatten.

De vergadering wordt van 13.40 uur tot 14.00 uur geschorst.