

5

Jaarverslag Nationale ombudsman

Aan de orde is **de aanbieding van het Jaarverslag 2012 door de Nationale ombudsman**.

De voorzitter:

Ik heet van harte welkom de Nationale ombudsman zelf, de heer Brenninkmeijer, maar natuurlijk ook de substituut Nationale ombudsman, de heer Van Dooren, mevrouw Stehouwer, de Kinderombudsman de heer Dullaert, alsmede mevrouw Bekman, directeur van het Bureau van de Nationale ombudsman en mevrouw De Langen, hoofd Strategie en Beleid.

Alweer voor de zesde keer is de presentatie van het jaarverslag van de Nationale ombudsman in de plenaire zaal aan de orde. De Kamer heeft daarover zelf in 2007 een motie aangenomen. Daarin staat dat het belangrijk is dat de Kamer meer aandacht besteedt aan het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Ik geef graag het woord aan de heer Brenninkmeijer, die zijn verslag zal aanbieden.

De heer Brenninkmeijer:

Voorzitter. Dank u wel. Ik wil beginnen met mijn grote waardering uit te spreken voor de belangstelling vanuit de Tweede Kamer voor het jaarverslag van de Ombudsman. Mijn boodschap luidt: de overheid is onbegrijpelijk voor de burger. De overheid is te bureaucratisch en heeft onvoldoende inlevingsvermogen en empathie voor de burger die bij de overheid aanklopt.

Het zal mensen niet verbazen als deze boodschap uit de mond van de Nationale ombudsman komt, want dit is jaarlijks mijn boodschap. In deze crisistijd is deze boodschap echter extra dringend. Iedereen is voor zijn financiën afhankelijk van de overheid. Burgers, bedrijven en instellingen hebben onvermijdelijk vele financiële banden met de overheid. Daarbij gaat het om verschillende rechten en plichten, zoals het betalen van belasting en toeslagen, of het ontvangen van een uitkering. In tijden van financiële crisis is die afhankelijkheid alleen maar groter, omdat de huishoudbeurs van mensen steeds krappere wordt. Daarom moet de dienstverlening van de overheid aan de burger goed zijn, zodat mensen niet onnodig in de knel komen.

Wij krijgen steeds meer klachten rond het onderwerp werk en inkomen. Wij hebben twee rapporten uitgebracht over schulden en de financiële zorgen van mensen. Het eerste rapport heet: Schulden komen nooit alleen. Het tweede rapport heet: In het krijt bij de overheid. Dat gaat over de overheid als schuldeiser.

Bovendien hebben wij dit jaar aan professionals die burgers, bedrijven en instellingen in hun contacten met de overheid bijstaan, gevraagd waar de problemen met de dienstverlening precies zitten. Wij kregen bijna 2.000 verontruste reacties van deze frontlijnwerkers. Hun antwoord was duidelijk. Ik noem wat cijfers. Slechte dienstverlening speelt voor 76% bij het onderwerp werk en inkomen. Voor het onderwerp gezondheid en zorg is dat 13%. Voor het onderwerp familie en gezin is het 5%. Duidelijk is dus, dat het onderwerp werk en inkomen in ons werk er enorm uitspringt. Er is daar sprake van 67%. De meeste problemen worden ervaren met de Belastingdienst, de gemeentelijke Sociale Dienst en het UWV.

Bovendien blijkt volgens 77% van deze frontlijnwerkers, dus advocaten, belastingadviseurs, medewerkers van het Juridisch Loket enzovoorts, dat de kwaliteit van de dienstverlening de afgelopen twee jaar is afgenomen. Volgens 69% van deze frontlijnwerkers is dit zelfs gebeurd zonder de bezuinigingen. Er zou dus gewoon sprake zijn van een afname, want de effecten van de bezuinigingen komen nog. Volgens 85% van de frontlijnwerkers hebben burgers problemen met digitale dienstverlening door de overheid. De overheid doet volgens 63% te weinig om de problemen met de digitale dienstverlening te verhelpen.

77% heeft dus problemen met onderwerpen rond werk en inkomen. Er is een afname volgens 69%. Bovendien zijn er grote problemen met de digitale dienstverlening. Dit zijn zeer ernstige cijfers. Let wel, het probleem dat ik als Ombudsman signaleer, is niet dat de financiële verplichtingen stijgen en de rechten van burgers dalen, maar dat de omgang van burgers met de overheid, en natuurlijk omgekeerd, met betrekking tot financiële kwesties een probleem vormt. Een betonvlechter die werkt als zzp'er heeft grote moeite om zijn belasting goed te regelen. Volgens zijn belastingadviseur loopt hij daarom grote risico's, bijvoorbeeld vanwege moeilijk voorzienbare navorderingen of zelfs boetes van de Belastingdienst. Een dochter die zorg wil regelen voor haar ernstig zieke vader wordt hoorndol van alle regelingen en onbegrijpelijke brieven in verband met de thuiszorg. Wat kan via de AWBZ? Hoe krijg ik thuiszorg en wat kost dat? Hoe krijg ik spoedhulp? En, zoals gisteren uit de krant bleek, duizenden gezinnen worden door slechte informatie van de Belastingdienst getroffen, omdat zij vanwege een verandering van de regeling, geen kinderopvangtoeslag kunnen krijgen. Hun toekomst kan mogelijk een financiële puinhoop worden. De rechtszekerheid van burgers staat op deze manier steeds meer op de tocht. Onverwachte financiële wijzigingen zijn voor mensen met een smalle beurs moeilijk op te vangen, maar ook voor ondernemers met een zwakke balans vormt dit soort verrassingen een groot probleem.

Wat ik zie als Ombudsman is dat de wetgever een groot aantal voorzieningen en systemen in het leven heeft groepen; systemen die ten gevolge van veranderende politiek en ten gevolge van bezuinigingen steeds weer worden bijgesteld. Het zijn niet alleen de burgers die al die systemen en wijzigingen niet snappen, ook de deskundigen en de specialisten halen hun schouders steeds meer op. De computers van de overheid staan regelmatig te kraken en te piepen. Neem bijvoorbeeld het UWV. Bovendien klagen de frontlijnwerkers, de professionals die wij hebben bevestigd, bij mij aan tafel dat ze zien dat politici – dat bent u hier in de Kamer – niet snappen over welke beleidsmaatregelen moet worden beslist. Uit gesprekken met burgers en met de frontlijnwerkers die die burgers bijstaan, maar ook uit gesprekken met belangrijke uitvoeringsorganisaties is mij helder gebleken dat er grote bezorgdheid leeft over de kwaliteit van de dienstverlening en vooral over de gevolgen van de bezuinigingen die er nog aan moeten komen. Natuurlijk gaat het vaak goed, maar als Nationale ombudsman zie ik dat het soms ook mis kan gaan. Het is dan heel vaak moeilijk om er met de overheid weer goed uit te komen.

De oplossing is in de eerste plaats: stoppen met steeds weer nieuwe wetgeving en bijstelling van wetgeving. De verhouding tussen de overheid en de burger, maar ook ondernemers, raakt steeds meer verstrikt in een wirwar van regels die niemand meer snapt. Dat is niet goed voor

de zelfredzaamheid. In de tweede plaats werken de verschillende onderdelen van de overheid te veel langs elkaar heen. De overheid als schuldeiser is bijvoorbeeld een veelkoppig monster dat met ondoordachte invorderingen van schulden grote maatschappelijke schade aanricht, maatschappelijke schade die de overheid vervolgens ook weer moet opvangen, omdat het gezin dat financieel is ontspoord ook weer op de rails moet worden gezet. In de derde plaats moet de menselijke maat terugkomen in de verhouding overheid/burger. Als het nodig is persoonlijk contact, mensen serieus nemen en hen met respect behandelen en mensen vanuit gelijkwaardigheid behandelen. We mogen niet uit het oog verliezen dat de meeste mensen deugen – ik herhaal: de meeste mensen deugen – en gehoorzaam zijn aan de wet en aan de overheid. Daarom is het belangrijk om niet alleen maar uit wantrouwen te handelen. Sancties zijn onmisbaar om bij te sturen, maar mogen geen doel op zich zijn en moeten steeds ook redelijk zijn.

Ik vraag het volgende aan de Tweede Kamer: rem de beleidsmachine. Kijk naar de samenhang in het beleid en wat de uitvoering ervan voor de burger betekent. Breng de menselijke maat terug in de verhouding tussen overheid en burger. Veel kan digitaal, maar mensen zijn geen robots. Dat geldt voor de burger, maar ook voor de professional op de werkvloer. Het gaat niet alleen om geld. Geef mensen voldoende ruimte om voor maatschappelijke waarden te staan. Een burger is niet zijn burgerservice-nummer, maar een mens van vlees en bloed.

Wij hebben in tientallen jaren een hoogwaardige overheid opgebouwd. Daar mogen we trots op zijn. Bij al dat bouwen mogen we echter de kernwaarden van de verhouding tussen de overheid en de burger niet verwaarlozen. Mensen willen begrijpen wat de overheid doet, maar dat kan alleen als de overheid de kernwaarden voor de verhoudingen serieus neemt.

Ik bied u mijn verslag over 2012 aan met de titel "Mijn onbegrijpelijke overheid" en graag wissel ik met de Kamer van gedachten over de manier waarop de overheid in goed contact met de burger kan staan.

(De Nationale ombudsman laat het jaarverslag aan de voorzitter overhandigen.)

De voorzitter:

Ik dank de Nationale ombudsman voor het jaarverslag dat ik zojuist heb ontvangen, voor zijn bijzondere toewijding en alle zorg en moeite die hij heeft besteed aan het jaarverslag. Vanzelfsprekend dank ik ook de substituut-ombudsmannen, mevrouw Stehouwer en de heer Van Doooren, en de Kinderombudsman, de heer Dullaert. Het jaarverslag zal ik in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken.

(geroffel op de bankjes)

De vergadering wordt van 13.45 uur tot 14.00 uur geschorst.