

Vergaderjaar 2008–2009

**31 700 VI**

## **Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Justitie (VI) voor het jaar 2009**

**Nr. 88**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN JUSTITIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 december 2008

Bij de behandeling van de Justitiebegroting op 4 en 5 november jl. is gesproken over het rapport van de Nationale Ombudsman over de wijze waarop de overheid reageert op brieven en verzoeken van burgers. Door het kamerlid Heerts is mij gevraagd daarop schriftelijk te reageren voor het algemeen overleg over de rechtsbijstand van 17 december a.s. (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2008–2009, nr. 20, blz. 1483). Tevens is mij verzocht om een overzicht te geven van de organisaties die verantwoordelijk zijn voor de grootste aantallen procedures tegen de overheid. Dit overzicht treft u aan in de bijlage bij deze brief.

In zijn rapport dat op 4 november jl. aan de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werd aangeboden, constateert de Nationale Ombudsman dat de afhandeling van brieven van burgers en bedrijven door de verschillende ministeries nog niet op peil is. Het gaat dan bijvoorbeeld om de behandeling van aanvragen, klachten en bezwaarschriften. Lang niet altijd is het antwoord op tijd en ook schort het vaak aan de duidelijkheid en begrijpelijkheid van het antwoord. Ik moet helaas constateren dat ook bij het ministerie van Justitie op deze punten nog veel verbeterd kan worden.

Vooruitlopend op de kabinetsreactie die op dit rapport in voorbereiding is wil ik daarom wel vast namens Justitie reageren op een aantal van de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman en de acties die ik zelf daarop al heb ingezet. De Nationale Ombudsman doet aanbevelingen die zien op het optimaliseren van registratie en automatisering van de voortgangscontrole. Daarnaast pleit de Nationale ombudsman voor een minder juridische invalshoek bij de communicatie met burgers, bijvoorbeeld door eerst even telefonisch contact te zoeken voordat een ingewikkelde reactie wordt geschreven. Of door in overleg met iemand een nieuwe termijn af te spreken als een beantwoordingstermijn dreigt te worden overschreden. Zo'n aanpak bespaart vaak tijd en geeft minder ergernis bij burgers. Volgens de Nationale Ombudsman kan de overheid ook meer aandacht geven aan het inzetten van mediation bij problemen in plaats van juridische procedures. Zowel bij de toepassing van mediation

en mediantietechnieken gaat het in hoofdzaak om het hanteren van een andere, oplossingsgerichte denkwijze die vaak moeilijk is te verenigen met de juridische benadering.

In het kader van het verbeteren van de dienstverlening en het aanpakken van de top 10 aan knelpunten van burgers is door de staatssecretaris van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een traject opgezet om bezwaar- en beroepsprocedures te verminderen door het inzetten van mediationvaardigheden. Met deze aanpak zijn al veel positieve resultaten geboekt. Uit onderzoek van de staatssecretaris van BZK (rapport «Een luisterend oor») blijkt dat het inzetten van mediationvaardigheden leidt tot een toename van de klanttevredenheid en de arbeidstevredenheid van de professional en een afname van de kosten van de overheid en van de administratieve lasten. Deze aanpak sluit bovendien aan op de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman. De staatssecretaris van BZK heeft met 28 pioniers (21 gemeenten, 3 provincies, 1 waterschap, 1 ministerie en 2 uitvoeringsorganisaties) een vervolgetraject ingezet. Dit vervolgetraject moet dieper inzicht bieden in mogelijkheden en resultaten van het inzetten van mediationvaardigheden binnen de verschillende overheidsdomeinen (bijvoorbeeld een vermindering van de doorlooptijd, kosten, aantal beroeps- en bezwaarprocedures etc).

De Nationale Ombudsman en de staatssecretaris van BZK constateren dat voor zowel het verbeteren van de afhandeling van burgerbrieven, als het toepassen van mediationvaardigheden, de instrumenten om een verbetering te maken aanwezig zijn. Het daadwerkelijk gebruiken van die instrumenten en het aanpassen van de werkprocessen vraagt echter ook om een cultuuromslag. Voor een daadwerkelijke verandering is daarom commitment en voortdurende aandacht van de bestuurders noodzakelijk.

Ik zie de conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman als een extra impuls om snel aan de slag te gaan met de in mijn brief over de rechtsbijstand aangekondigde voornemens ten aanzien van pro-actieve geschiloplossing door de overheid. Justitie hanteert daarbij de invalshoek van vermindering van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand en kan in die zin een stimulans geven aan de versterking en verbreding van het inzetten van mediationvaardigheden.

Om concreet werk te maken van de cultuuromslag en de daarmee samenhangende activiteiten zal ik een project starten met de opdracht om de oplossingsgerichte benadering van contacten en geschillen tussen burger en overheid bij het ministerie van Justitie en haar uitvoeringsorganisaties te bevorderen. Dit project zal ook een externe component hebben, namelijk met betrekking tot andere overheidsinstanties die te maken hebben veel juridische procedures.

In dat kader zal ik onder andere in nauwe afstemming en samenwerking met de staatssecretaris van BZK in kaart brengen op welke terreinen Justitie een bijdrage kan leveren aan het mediationvaardigheidentraject van het Ministerie van BZK. Hierbij kan worden gedacht aan activiteiten op terreinen of bij organisaties waar mediationvaardigheden (nog) niet ingezet worden, maar die wel kunnen bijdragen aan een vermindering van een beroep op de rechtsbijstand.

Als sluitstuk op de versterking van een pro-actieve geschiloplossing door de overheid ben ik voornemens de tarieven van proceskostenveroordelingen voor bestuursorganen in bestuursrechtelijke procedures bij een gegrond bezwaar, op te trekken. Op deze manier zal een overheidsinstantie die onvoldoende oplossingsgericht opereert in de communicatie met burgers, achteraf in veel gevallen worden geconfronteerd met de rekening. Het onder de aandacht brengen én sonderen van deze maat-

regel is een derde belangrijke invalshoek van het project «pro-actieve geschiloplossing».

Mede namens de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
De staatssecretaris van Justitie,  
N. Albayrak

## **Bijlage**

Uit een analyse van de toevoeggegevens van de raden voor rechtsbijstand blijkt dat het grootste aantal procedures ligt in de sfeer van de sociale voorzieningen en sociale verzekeringen. Het gaat dan om uitvoering van de Wet werk en bijstand door de gemeenten en de uitvoering van de werknemersverzekeringen door de Uitvoeringsorganisatie werknemersverzekering. Op een totaal van circa 49 000 bestuursrechtelijke toevoegingen (vreemdelingen- en strafzaken niet meegerekend) in 2007, ligt om en nabij 70% in die sfeer. De overige procedures zijn divers van aard en omvang en gaan over de inkomensafhankelijke zaken die veel burgers raken, zoals onder andere: kinderbijslag (Sociale Verzekeringsbank), studiefinanciering (Informatie Beheer Groep) en toeslagen (belastingdienst).

Navraag bij het Juridisch Loket heeft opgeleverd dat in het afgelopen jaar naar een tweetal bestuursorganen bijzondere aandacht is uitgegaan. Zowel bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer als het Centraal Bureau Rijvaardigheid bleken onvolkomenheden te bestaan in respectievelijk de registratie van kentekens en de organisatie van werkzaamheden. Interventie van het Juridisch Loket heeft verdere onnodige procedures voor een belangrijk deel voorkomen.