



Registratiedatum: 20/03/2013
Behandelend afdeling
Afgehandeld door/op:



14919

20 MAART 2013

J. Michel

Beh. Ambt.:
Streekdad.:
Afschr.: Raad / B&W
B.V.O.:

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer
(070) 356 35 34 JP

Datum
14 maart 2013
Ons nummer

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker
mr. J.A. Prins
Onderwerp
Verslag van de Nationale ombudsman aan gemeenteraad en college van burgemeester en wethouders

Geachte raad en college van burgemeester en wethouders,

Vorig jaar schreef ik u dat voor de meeste burgers gemeenten 'het gezicht van de overheid' zijn. Een gezicht dat met de overheveling van rijkstaken een nog scherper profiel zal krijgen. Tegelijkertijd worden grote bezuinigingen doorgevoerd die van invloed zijn op het gemeentelijk voorzieningenniveau.

Dit vergt veel van de slagkracht van gemeenten en legt een extra druk op de relatie met haar inwoners.

Voor de Nationale ombudsman is het vertrouwen tussen de burger en de overheid de kern van zijn dagelijks werk. Steeds is daarbij de vraag aan de orde wat overheid en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar kunnen verwachten. Gemeenten zullen altijd behoorlijk moeten omgaan met zelfbewuste, kritische burgers en aangeven waar de grens ligt van ieders taak en verantwoordelijkheid.

De Nationale ombudsman wil gemeenten daar expliciet in ondersteunen. Door de interne klachtbehandeling te versterken of te verbeteren. Door kennis en informatie te delen en door binnen het gemeentelijk apparaat het denken vanuit de burger te bevorderen. Hiervoor heeft de Nationale ombudsman de afgelopen jaren meerdere hulpmiddelen ontwikkeld, zoals de schadevergoedingswijzer, participatiewijzer en handavingswijzer. Ook de gesprekswijzer kan een houvast bieden voor het omgaan met lastig klaaggedrag. In alle gevallen blijft de voorkeur bestaan voor informele, effectieve oplossingen boven een formele aanpak. Daarom stimuleert de ombudsman het toepassen van mediationstechnieken bij klachtbehandeling en nodigt hij gemeenten uit advies te vragen aan de ombudsman, ook als de gemeente zelf nog aan zet is bij de klachtbehandeling.

De vraag wat gemeente en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar kunnen verwachten speelt bijvoorbeeld bij schuldsanering of re-integratie naar betaald werk. Maar ook bij het onderhoud en de inrichting van de leefomgeving. Of bij conflicten in de buurt. Zo neemt bij de aanpak van woonoverlast de burgemeester een centrale rol in, maar in de praktijk leven er verschillende opvattingen over de invulling van die rol.

Vaak wordt aangegeven dat gemeenten een regierol hebben. Niet alleen bij de bestrijding van woonoverlast of conflicten binnen de buurt. Maar bijvoorbeeld ook na de overheveling van de jeugdzorg of bij de vorming van het nieuwe, nationale politiebestedel. Eerder gaf ik aan dat gemeenten de regie moeten nemen als inwoners in de schulden zitten, omdat instanties zoals de Belastingdienst, woningcorporaties en energiemaatschappijen onvoldoende samenwerken als het gaat om schuldhelpverlening. Daarom is een coördinerende partij nodig. Ook in het wetsvoorstel regierol gemeenten wordt ingegaan op de verantwoordelijkheid die gemeenten hebben op het gebied van de lokale veiligheid en de positie die zij hebben ten opzichte van andere partijen die daarbij een rol spelen. Voor de ombudsman betekent de regierol voor gemeenten 'het aanspreekpunt zijn'. De burger mag bij u aankloppen voor diverse onderwerpen.

Daarmee is niet gezegd dat de gemeente als enige verantwoordelijk is voor het te bereiken resultaat. De gemeente zal haar taken met wisselende partners gaan vormgeven. Soms door taken uit te besteden, soms als een van de spelers in een netwerk van samenwerkingsverbanden. Ook door nauwer te gaan samenwerken met haar inwoners kan de gemeente bouwen aan het vertrouwen tussen de burger en de overheid. Regie voeren is samenwerking sturen en ruimte geven aan andere partijen. Durven loslaten. Daarvoor moet je als gemeente goed weten wat je wilt. En bereid zijn andere partijen als gelijkwaardig te zien. Om aan de slag te durven gaan zonder de uitkomst te kennen en tijd te willen spenderen aan het opbouwen van goede relaties.

Het komende jaar zal ik monitoren hoe gemeenten invulling geven aan deze regierol en bouwen aan het vertrouwen dat de burger in de gemeenten en zij in de burger mogen hebben. Samen met u en uw inwoners wil ik als Nationale ombudsman via de behandeling van de klachten en signalen die ik ontvang een nadere invulling geven aan de verwachtingen die burgers en gemeenten van elkaar hebben. En de mogelijkheden van informele effectieve oplossingen onderzoeken en nader te bepalen waar de grenzen liggen van die onderlinge verwachtingen en hoe die te bewaken.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



dr. A.F.M. Brenninkmeijer

MIJN ONBEGRIJPELIJKE OVERHEID

2012

Samenvatting van
het Verslag van de
Nationale ombudsman
over 2012



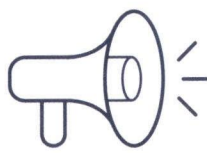
15.040



+10%



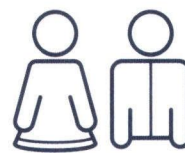
28.894



78

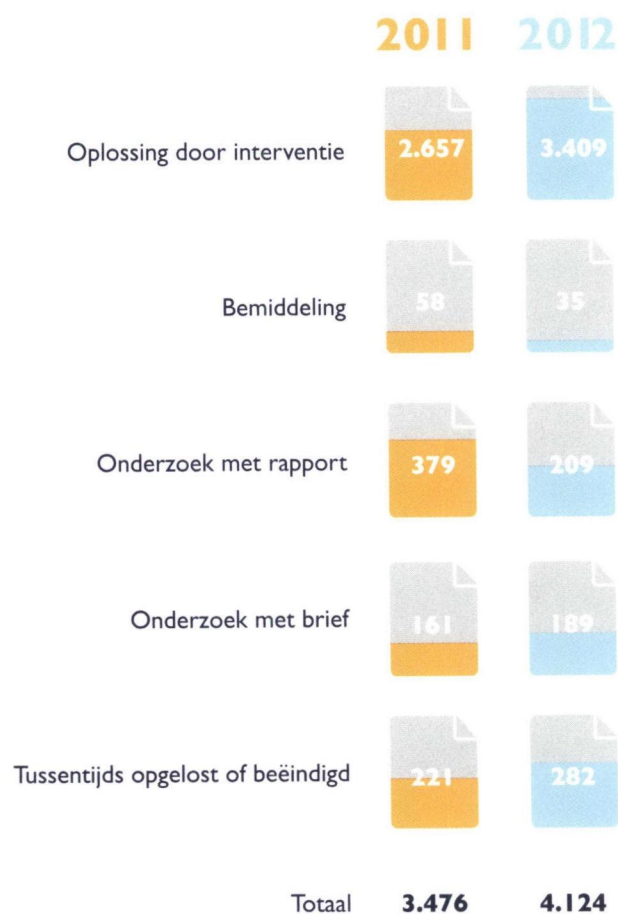


+14%



164

Wijze van klachtbehandeling



Klachten per beleidsterrein

Ministeries

Algemene Zaken
 Buitenlandse Zaken
 Veiligheid en Justitie
 Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
 Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
 Financiën
 Defensie
 Sociale Zaken en Werkgelegenheid
 Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 Economische Zaken
 Infrastructuur en Milieu

Politie

Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties

Decentrale overheden

Buitengewone Opsporingsambtenaren van niet aangesloten gemeenten
 Waterschappen
 Gemeenten
 Provincies
 Gemeenschappelijke regelingen

Totaal

Kerncijfers 2012:

- 15.040 klachten ontvangen
- 29.302 contacten (telefoontjes, bezoek en e-mail)
- Meeste klachten ontvangen over Belastingdienst (2.787)
- Toename in klachten over CJIB, CVOM, IGZ, Dienst Wegverkeer en Gerechtsdeurwaarders
- Minder klachten over DUO, CVZ, CAK en zorgverzekeraars
- Ombudsman is bevoegd over 89% van ontvangen klachten, een stijging van 5% ten op zichte van 2011
- 83% van de klachten opgelost door interventie
- 209 rapporten uitgebracht
- 76% van klagers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk in schriftelijk onderzoek
- Meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid
- In 78 rapporten aanbevelingen gedaan

Open en duidelijk

Fabian woont net over de grens in Duitsland. Hij gaat naar school in Nederland en besluit daar ook zijn brommerrijlessen te nemen. Als het rijexamen nadert blijkt dat hij in Nederland geen rijbewijs kan halen omdat hij in Duitsland woont. Hij gaat naar zijn rijkschool en vraagt waarom ze hem verkeerd hebben geïnformeerd. De rijkschool zegt dat deze informatie van de RDW komt. En dat blijkt te kloppen. De RDW geeft aan in het verleden verkeerde informatie te hebben verstrekt en biedt excuses aan.

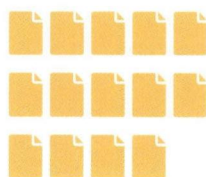
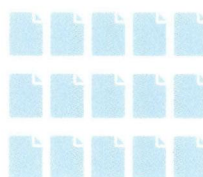


Naar aanleiding van deze zaak vraagt de Nationale ombudsman de RDW om met de ouders van Fabian in gesprek te gaan over een tegemoetkoming in de kosten. Daarbij wijst hij hen op zijn schadevergoedingswijzer. De ombudsman hoopt dat Fabians ouders er met de RDW uitkomen en dat Fabian snel zijn Duitse brommerrijbewijs haalt.

2011**2012**

aantal	%	aantal	%
16	0,1	12	0,1
150	1,2	148	1
1.092	9,1	1.954	12,9
402	3,3	135	0,9
692	5,7	750	5
2.366	19,6	2.871	19
193	1,6	115	0,8
1.422	11,8	2.837	18,8
1.417	11,8	1.316	8,7
152	1,3	131	0,8
584	4,8	711	4,7
1.226	10,2	1.350	8,9
20	0,2	32	0,2
10	0,1	0	0
103	0,9	107	0,7
1.953	16,2	2.346	15,6
51	0,4	68	0,4
200	1,7	229	1,5
12.049	100	15.112	100

Aantal klachten en contacten

2011**2012****2011**

1.000 ontvangen klachten



1.000 ontvangen contacten (telefoontjes, bezoek en e-mail)

Bevoegdheid Nationale ombudsman

2012

Bevoegdheid van de
Nationale ombudsman in %

De Nationale ombudsman is alleen bevoegd
over klachten die over de overheid gaan.

De Nationale ombudsman deed zijn werk in 2012 met:

118 vrouwen

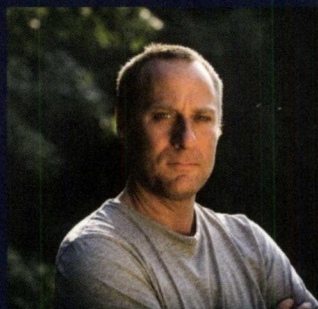


46 mannen



Eerlijk en betrouwbaar

Eric heeft een goed lopend agrarisch bedrijf. Hij wil zijn bedrijf uitbreiden met een grote schuur. Daarvoor heeft hij een bouwvergunning nodig en moet hij een bedrijfsplan inleveren bij de gemeente. Na ruim twee jaar krijgt hij eindelijk zijn vergunning. Uit de papieren blijkt dat er bezwaren zijn gemaakt tegen de bouw van zijn schuur. Maar veel erger vindt hij het dat dat zijn bedrijfsplan naar de bezwaarmakers is gestuurd. Een bedrijfsplan vol vertrouwelijke informatie over zijn bedrijf. Dan kan niet waar zijn.



De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente onverantwoordelijk en onprofessioneel heeft gehandeld. Zij had het bedrijfsplan van Eric vertrouwelijk moeten behandelen. Hij geeft de gemeente mee dat ze moet toezien dat ambtenaren zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie van burgers.

Om redenen van effectiviteit en efficiency brengt de Nationale ombudsman zijn volledige verslag over 2012 alleen uit via www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl. U vindt daar (downloads naar) het Verslag aan de Tweede Kamer, de visie van de ombudsman op het thema, cijfers, jaarbrieven en een tijdlijn met hoogtepunten uit 2012.

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 75 72



www.nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman-nieuws.nl
www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl

Colofon

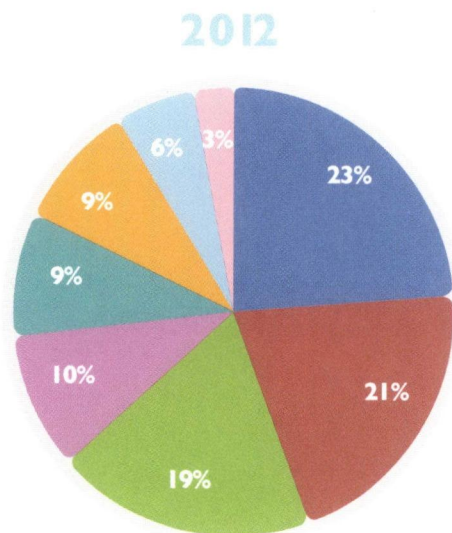
Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Foto's: Jacqueline de Haas (foto Alex Brenninkmeijer)
en www.istockphoto.com
Vormgeving: Fabrique, Delft
Druk: Vijfkeerblauw, Rijswijk
Maart 2013

De namen in de praktijkverhalen zijn om privacyredenen aangepast.

MIJN ONBEGRIJPELIJKE OVERHEID

Top 8 oorzaken

De Nationale ombudsman ontving in 2012 ruim 1.900 reacties op de enquête 'Waar loopt de burger tegenaan in zijn contact met de overheid?' De enquête is online uitgezet onder frontlijnwerkers die voor burgers veel contact hebben met overheidsinstanties. Denk aan: advocaten, belastingadviseurs, sociaal raadslieden, medewerkers van het Juridisch Loket en van Humanitas, maatschappelijk werk en leden van de Sociale Alliantie.



De Nationale ombudsman is alleen bevoegd over klachten die over de overheid gaan.

Aanbevelingen Nationale ombudsman

- Ga ervan uit dat de meeste burgers deugen. Kies voor vertrouwen.
- Kies bij financiële aanspraken en verplichtingen voor het uitgangspunt van rechtszekerheid voor de burger in het hier en nu.
- Kies voor uitvoerbaarheid en dus voor eenvoud.
- Maak in wet- en regelgeving ruimte voor uitzonderingen in bijzondere gevallen.
- Uitvoeringstoetsen bij beleid en wetgeving moeten openbaar gemaakt worden.
- Zorg dat ieder bestuursorgaan met een uitvoerende taak een 'X-team' heeft dat Kafkaëske problemen van burgers helpt oplossen.
- Gezien de huidige financiële situatie moeten overheden de beslagrijke voet van burgers beschermen. Afstemming over invordering van schulden tussen overheidsorganisaties is noodzakelijk.

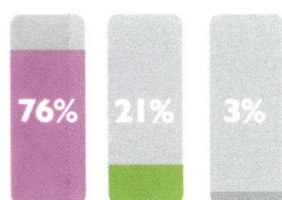
Wat moet er gebeuren?

Oplossingen

- Richt een goed werkende interface in tussen overheid en burger, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillen tussen mensen.
- Leg persoonlijk contact als dat nodig is. Contact via de telefoon, bij een loket of spreekuur of zo nodig huisbezoek.
- Neem burgers serieus door toepassing van de behoorlijkheidsnormen en behandel hen met respect ook al spreken ze de taal van de overheid niet.
- Behandel burgers vanuit gelijkwaardigheid.
- Een positieve benadering van burgers blijkt in de praktijk effectiever dan dwang.

WERK IN CIJFERS

Gegrond/ niet gegrond



Ontwikkelingen 2012:

- Bureau Nationale ombudsman bestaat 30 jaar
- Alex Brenninkmeijer benoemd tot President of the European Region van het IOI (International ombudsman Institute)

Respectvol

Victoria is huisarts en past euthanasie toe bij een patiënt die veel pijn lijdt. Dat is een ingrijpende gebeurtenis, ook voor haar als arts. Zij volgt alle regels en meldt zoals voorgeschreven de euthanasie aan bij de RTE (Regionale Toetsingscommissie Euthanasie). Daar krijgt zij tot haar grote ergernis te maken met een wachttijd van negen maanden totdat de commissie met een oordeel kan komen over haar zaak. Ze stelt: 'door uw handelswijze ondermijnt u mijn vertrouwen in de overheid. Ik kan geen negen maanden wachten bij een verzoek om euthanasie'.



De Nationale ombudsman vindt het zeer ernstig dat de toetsingscommissies zulke achterstanden hebben. Bij de minister van Veiligheid en Justitie en bij de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heb ik deze onwenselijke situatie onder de aandacht gebracht.

Waar gaan de klachten over?

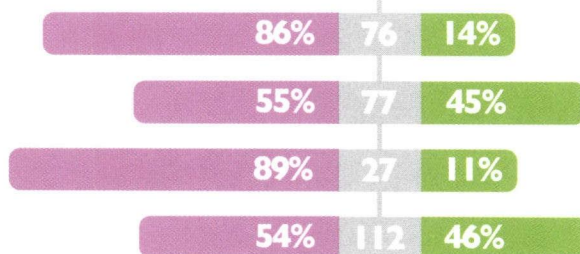
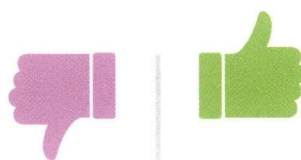
Een behoorlijke overheid is: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar.

Open en duidelijk

Respectvol

Betrokken en oplossingsgericht

Eerlijk en betrouwbaar



De Nationale ombudsman geeft alleen een behoorlijkheidsoordeel in rapporten.

Wat maakt de overheid onbegrijpelijk?

Context

- We leven in een samenleving waarvan de complexiteit steeds verder toeneemt.
- De huidige financiële crisis heeft grote gevolgen voor burger: werkloosheid, geldproblemen, etc.
- Uitvoering van beleid is te verdeeld over vele verschillende overheidsorganisaties – centraal en decentraal.
- Voor de overheid staan 'systeemwaarden' voorop, terwijl voor burgers menselijke waarden vaak zwaarder wegen.

Wat is er aan de hand met de relatie burger – overheid?

Waar lopen burgers tegenaan?

- De overheid heeft voor het uitvoeren van haar taken de medewerking van de burger nodig. Maar deze snapt op zijn beurt niet waarom en waardoor zij elkaar vaak moeilijk kunnen vinden.
- De papieren werkelijkheid van wetten en regels verhoudt zich moeilijk tot de werkelijkheid van de uitvoering.
- De overheid maakt gebruik van systemen die moeilijk passen bij de grote verscheidenheid in individuele burgers.

Greep uit praktijk

- Een advocaat adviseert: 'Er zou een schoonmaakdienst door alle wetgeving heen moeten.'
- Een hulpverlener vertelt: 'Overheidscommunicatie is in veel te moeilijke taal geschreven. De gemiddelde Nederlander verdwaalt vaak al in ambtelijke zinnen. Zelfs als academicus moet ik soms brieven tweemaal lezen.'
- Een hulpverlener zegt: 'Mensen moeten zelfredzaam zijn om de eigen problemen aan te pakken. Er zijn veel mensen die het niveau van de vereiste vaardigheden niet (kunnen) halen.'
- Een medewerker van het Juridisch Loket merkt op: 'De overheid is heel coulant voor zichzelf, maar niet voor de burger. Je wordt zo snel keihard gestraft.'



Alex Brenninkmeijer,
Nationale ombudsman
sinds 2005

Toonaangevende dossiers:

- "Het spijt mij". Over Q-koorts en de menselijke maat
- Overlijden in detentie
- Schulden komen nooit alleen (over behoorlijke schuldhulpverlening)
- Spelregels voor omgang met slachtoffers
- De ondertoezichtstelling bij omgangsproblemen (i.s.m. de Kinderombudsman)
- Vreemdelingenbewaring, strafregime of maatregel om uit te zetten?
- Geen gehoor bij de IGZ

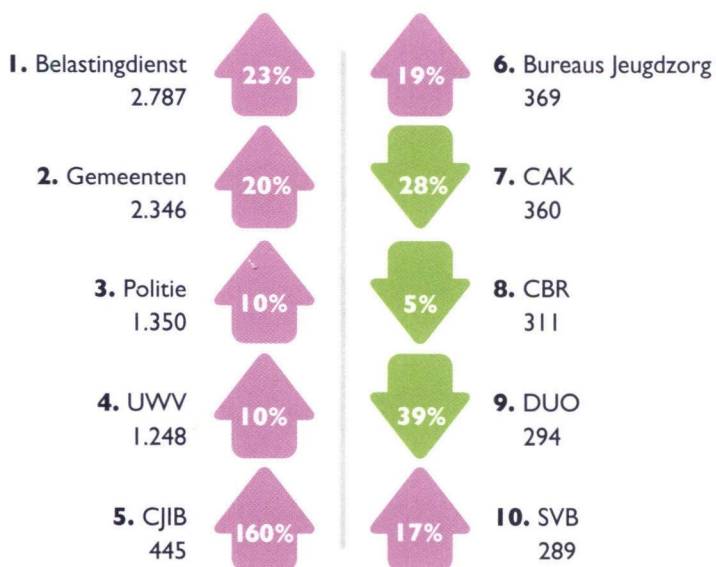
Betrokken en oplossingsgericht

Idris wil graag arts worden. Hij komt uit Syrië en wil in Nederland een studie medicijnen volgen. Het eerste jaar heeft hij pech en wordt hij uitgeloot. Als alternatief start hij met de studie biologie. Het tweede jaar heeft hij meer geluk en wordt ingeloot. Voor een studie is altijd een vergunning nodig en die krijgt Idris ook twee keer. Maar tussen zijn vergunningen zit een verblijfs gat van 28 dagen. Dit verblijfs gat is later de reden dat zijn aanvraag om Nederlander te worden, is afgewezen.

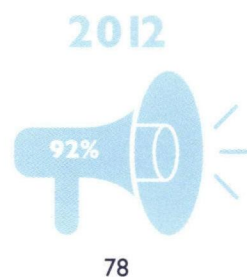
De Nationale ombudsman heeft vaker vergelijkbare zaken onderzocht. Hij richt zich tot de IND en wijst op zijn eerdere rapporten. Binnen een paar dagen reageert de IND met een positief bericht. Zij zien dat Idris niets kon doen aan het verblijfs gat en herzien de aanvraag. Idris is opgelucht dat zijn doel om arts te worden weer een stapje dichterbij is.



Top 10 klachten



Aantal gedane en opgevolgde aanbevelingen



Een toelichting op de cijfers van de verschillende overheidsinstanties is te vinden in de jaarbrieven van de Nationale ombudsman. Zie: www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl/jaarbrieven.