

Vergaderjaar 2012–2013

33 539

Verslag van de Nationale ombudsman over 2012

Nr. 3

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 juli 2013

Inleiding

De Nationale ombudsman heeft op 20 maart 2013 zijn jaarverslag over het jaar 2012 aan de Tweede Kamer overhandigd. Het jaarverslag over 2012 heeft als titel «Mijn onbegrijpelijke overheid». Dit jaar heeft de ombudsman voor het opstellen van zijn jaarverslag niet alleen gebruik gemaakt van een analyse van de door hem ontvangen klachten, maar ook van een enquête onder intermediairs, die als professionals dagelijks voor hun cliënten contact hebben met de overheid. Op basis hiervan concludeert de Nationale ombudsman dat de overheid voor steeds meer mensen onbegrijpelijk is geworden. In het jaarverslag worden hier drie oorzaken voor genoemd: complexiteit van wetgeving en systemen, bureaucratie en gebrek aan inlevingsvermogen. De Nationale ombudsman is een belangrijk instituut in onze democratie. De Nationale ombudsman ontvangt klachten en helpt bij het oplossen van conflicten en misverstanden tussen de burger en de overheid. Daarnaast signaleert de ombudsman structurele problemen. Het kabinet waardeert het werk dat de Nationale ombudsman doet en probeert te leren van klachten die al dan niet via de ombudsman bij de overheid terecht komen. Elke overheid maakt fouten, maar alleen een overheid die open staat voor kritiek kan ook leren van de gemaakte fouten.

In deze kabinetsreactie wordt eerst ingegaan op de problemen die de ombudsman constateert, waarna de drie genoemde oorzaken worden besproken. Tot slot wordt ingegaan op de financiële problematiek van burgers waar de Nationale ombudsman aandacht voor vraagt. Naar de aanbevelingen van de ombudsman wordt steeds in de tekst verwezen. Alleen de negende aanbeveling wordt niet besproken, omdat die gericht is aan de Tweede Kamer. Om tot een genuanceerde kabinetsreactie te komen heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) vier bijeenkomsten georganiseerd. Hiervoor werden diverse professionals van binnen en buiten de Rijksoverheid uitgenodigd die in

hun dagelijkse werk te maken hebben met de vraagstukken die in het jaarverslag aan bod komen. De resultaten van deze bijeenkomsten zijn een belangrijke bron geweest voor deze reactie. Deze kabinetsreactie richt zich op de onderwerpen in het jaarverslag die overheidsbreed spelen. Verschillende overheidsorganisaties hebben ook een jaarbrief ontvangen. De afzonderlijke verantwoordelijke departementen zullen zelf richting de ombudsman reageren op de jaarbrieven en acties ondernemen om de beschreven problemen aan te pakken.

«Mijn onbegrijpelijke overheid»

De Nationale ombudsman concludeert in het jaarverslag dat de werking van de overheid soms onbegrijpelijk is. De overheid is een complex systeem waarvan de werking niet altijd duidelijk is voor burgers, en soms ook niet voor ambtenaren en intermediairs die als professional werkzaam zijn in het publieke domein. Niet alleen de hoeveelheid aan regels is een probleem, maar ook de snelheid waarmee regels veranderen en de mate van detail van regels. Bovendien handelt de overheid volgens de ombudsman te vaak vanuit wantrouwen richting de burger, maar ook naar haar eigen uitvoeringsorganisaties en de intermediairs in het veld. De Nationale ombudsman geeft aan dat regeldruk en wantrouwen een klantvriendelijke en oplossingsgerichte overheid soms in de weg staan. Vooral de mensen met weinig opleiding en/of een laag IQ kunnen in de «diplomabureaucratie» niet altijd hun weg vinden. De communicatie van en met de overheid draagt volgens de ombudsman niet bij aan de begrijpelijkheid, mede omdat het steeds meer via digitale kanalen gaat, die als anoniem worden ervaren. Overheidsinstanties werken te vaak langs elkaar heen en bieden niet genoeg maatwerk om de problemen van burgers, die daarvoor bij de overheid aankloppen, op te lossen. Door de economische crisis komt een steeds groter deel van de burgers in financiële problemen. Deze kwetsbare groep heeft vaak via meerdere instanties een financiële relatie met de overheid. Als deze instanties bijvoorbeeld zonder onderlinge afstemming geld invorderen van de burger kan de burger daar onnodig door in de problemen komen.

Het kabinet onderkent de geschetste problematiek. Veel van de onderwerpen die in het jaarverslag naar voren komen zijn ook door het kabinet benoemd in het regeerakkoord. Het jaarverslag van de Nationale ombudsman sterkt het kabinet in het besef dat deze problemen aandacht verdienen. Het kabinet heeft zich gecommitteerd actief te werken aan een goed functionerend openbaar bestuur met een dienstverlening van hoge kwaliteit. Ook zet het kabinet in op een forse reductie van de regeldruk voor burgers en professionals. De samenleving en de overheid zijn de afgelopen decennia inderdaad ingewikkelder geworden, maar het mag niet zo zijn dat mensen vastlopen in overheidsbureaucratie of wet- en regelgeving. Tegelijk wil het kabinet hier ook opmerken dat de overheid en haar ambtenaren en veel professionele intermediairs zich elke dag inzetten om burgers van dienst te zijn. In een overgrote meerderheid van de gevallen is het contact met de overheid natuurlijk gewoon goed. Er zijn veel goede voorbeelden van verbeteringen in dienstverlening en snelle en adequate oplossingen van problemen van burgers. Een aantal hiervan is in kaders in deze tekst opgenomen.

Complexiteit van wet en regelgeving

De toenemende complexiteit van de samenleving is een gegeven. Het is van belang dat de overheid begrijpelijk blijft voor de burger en niet zelf onnodig bijdraagt aan de complexiteit. Het kabinet werkt aan begrijpelijkheid door transparantie na te streven. Het functioneren van de overheid en het wetgevingsproces moet transparant zijn. Nu wordt er bij ongeveer

10% van de wetten gewerkt met internetconsultatie. Dat kan veel vaker worden ingezet. In het streven naar een grotere transparantie past ook de aanbeveling van de Nationale ombudsman om de uitvoeringstoetsen bij nieuwe wetgeving actief openbaar te maken, voor zover de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) zich daartegen niet verzet (aanbeveling 4). Het kabinet is voorstander van actieve openbaarheid van formele uitvoeringstoetsen binnen de kaders van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

Nieuwe wetgeving komt vaak bovenop oude wetgeving. Zo kan er een woud van wetten ontstaan dat steeds minder begrijpelijk is. Het kabinet wil dan ook waar het kan terug naar eenvoudige en uitvoerbare wetgeving (aanbeveling 2).

Een voorbeeld hiervan is de nieuwe omgevingswet waardoor het omgevingsrecht veel minder complex en veel toegankelijker zal zijn. Hierdoor ontstaat meer samenhang in het beleid, meer ruimte voor maatwerk, minder regels en procedures en meer duidelijkheid en gemak voor de gebruiker door digitalisering.

De complexe wereld bevat veel onzekerheden. Het kabinet wil voorkomen dat op elk incident automatisch wordt gereageerd met nieuwe wetten, regels of andere interventies. Wetten en regels zijn lang niet altijd het beste sturingsinstrument en kunnen bovendien onnodig grote administratieve lasten tot gevolg hebben. Overigens is er bij nieuwe maatregelen voor het reduceren van risico's in een veilig land als het onze sprake van een afnemende meeropbrengst. Het kabinet en parlement spelen een cruciale rol bij het beperken van complexiteit en het voorkomen dat regels te snel worden ingevoerd of voortdurend worden aangepast. Bij de reactie op risico's en incidenten leeft nogal eens de veronderstelling dat burgers eisen dat ieder risico volledig afgedekt wordt door de overheid. Volgens diverse onderzoeken is dat een misverstand.

Een positief voorbeeld om hier anders mee om te gaan is het besluit van de gemeente Werkendam, in overleg met de inwoners, om bij hoogwater af te zien van verplichte evacuatie. De bewoners zijn ook uitvoerig ingelicht over wat ze zelf kunnen doen in een noodgeval en wat ze van de gemeente mogen verwachten.

Het kabinet onderschrijft de constatering van de ombudsman dat de meeste burgers deugen. Dit geldt ook voor bedrijven. Bij het «horizontaal toezicht» kijkt de Belastingdienst bijvoorbeeld in hoeverre ondernemingen fiscaal «in control» zijn. Dat bepaalt de mate en vorm van het toezicht. Het vertrouwen in de afweging van burgers, professionals en uitvoeringsorganisaties is essentieel (aanbeveling 5), maar enige mate van toezicht en controle is vaak onvermijdelijk. Het is dus zaak om de juiste balans te vinden tussen vertrouwen en toezicht.

Een goed voorbeeld hiervan is de Kamerbrief over de versterking van de bestuurskracht in het onderwijs. Hierin wordt deze balans tussen vertrouwen en toezicht expliciet benoemd. *Waar het goed gaat, kan worden volstaan met minder regels en minder interventies vanuit het toezicht. Daarentegen kunnen meer regels en wettelijke mogelijkheden om in te grijpen bij instellingen waar het niet goed gaat, nodig zijn om de kwaliteit van het onderwijsstelsel als geheel te borgen.*¹

¹ Kamerstuk 33 495, nr. 10.

Acties:

- Het kabinet maakt werk van transparantie. Er wordt gewerkt aan een verbetering van de Wet openbaarheid van bestuur. Nederland heeft zich bovendien aangesloten bij het Open Government Partnership (OGP), een initiatief van president Obama en premier Cameron. Hierbij wordt gewerkt aan actieve openbaarmaking van overheidsinformatie op een toegankelijke manier, het uitgangspunt is hierbij steeds: «openbaar, tenzij...». Het kabinet werkt momenteel aan een visie op Open Overheid, die voor de zomer naar de Kamer zal worden verstuurd. De toegankelijkheid van informatie over overheidsdienstverlening maakt hier onderdeel van uit.
- Actieve openbaarmaking van formele uitvoeringstoetsen van uitvoeringsorganisaties bij nieuwe wetgeving, voor zover ze openbaar zijn volgens de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). (aanbeveling 4).
- Het Ministerie van BZK is voortrekker van het programma Risico's en verantwoordelijkheden dat zich richt op proportioneel omgaan met risico's en incidenten. Het programma kijkt naar onevenredige interventies (risico-regelreflex) en zoekt naar manieren om die te vermijden. BZK werkt toe naar een visie op de rol en verantwoordelijkheid van de overheid bij het omgaan met risico's en incidenten. Zie hiervoor de kabinetsreactie op het advies «Kundige overheid» van de Raad voor het openbaar bestuur².

Bureaucratie en dienstverlening

De Nationale ombudsman constateert dat het contact met de overheid niet altijd soepel verloopt door bureaucratische procedures. De werking van de overheid is voor de burger niet altijd te doorgronden. Burgers voelen zich niet altijd goed geïnformeerd, geholpen en begrepen. Het is een duidelijke opdracht voor de overheid om toegankelijk te zijn voor de burger.

Dienstverlening

Uitgangspunten bij contact met de burger zijn in 2010 vastgelegd in de overheidsbrede Visie op dienstverlening. Deze visie beschrijft een overheid die (1) de vraag centraal staat, (2) mensen snel en zeker helpt, (3) zich presenteert als één overheid, (4) geen overbodige vragen stelt, (5) transparant en aanspreekbaar is en (6) efficiënt werkt.

Geen overbodige vragen stellen betekent dat burgers niet elke keer hun gegevens opnieuw hoeven door te geven aan de overheid. De ambitie is dat burgers en bedrijven in 2017 hun zaken met de overheid digitaal kunnen doen. Burgers en bedrijven kunnen de overheid via internet sneller en makkelijker vinden en ze kunnen zaken doen met de overheid op een plaats en tijd die hen het beste uitkomt. Bij die ambitie hoort ook een optimaal gebruik van bij de overheid beschikbare (basis)gegevens van burgers, met een open oog voor privacywaarborgen.³

De «vraag centraal stellen» impliceert een sterker bewustzijn bij publieke uitvoeringsorganisaties van het gebruikersperspectief. Daarvoor is het nodig met burgers het gesprek aan te gaan. Als gebruikers van publieke diensten zijn burgers ervaringsdeskundig. Het is niet alleen nuttig van die deskundigheid gebruik te maken om van te leren hoe de dienstverlening beter kan, maar ook om de kosten te reduceren. Uit veel praktijkvoor-

² <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/05/27/kamerbrief-kabinetsreactie-op-het-rob-advies-belichaming-van-de-kundige-overh.html>

³ Kamerstuk 31 490 nr. 119.

beelden blijkt zelfs dat – gegeven gemaakte politieke keuzes – een effectievere én kostenefficiëntere dienstverlening pas mogelijk wordt door het gebruikersperspectief in dienstverleningsprocessen een centralere plaats te geven. Kennis verwerven over de behoeften van burgers kan op verschillende manieren (interview, focusgroep en andere vormen van klantonderzoek).

De indruk bestaat dat veel prestatie-indicatoren niet leiden tot adequate stuurinformatie, maar wel de professionals binnen organisaties belasten en de aandacht afleiden van het primaire proces. Er wordt nu een pilot gestart om te kijken hoe slimmer kan worden gestuurd op prestatie-indicatoren (najaar 2013 gereed). In algemene zin kunnen prestatie-indicatoren het beste dicht aansluiten bij de daadwerkelijk prestatie (en resultaten) voor burgers en ondernemers. In dit kader wordt het gebruik van servicenormen bij gemeenten gestimuleerd (via het onlangs opgerichte Kenniscentrum Dienstverlening van KING). Openlijk gepubliceerde klantgerichte servicenormen (beloften over de kwaliteit van dienstverlening) voeden ook het verwachtingenmanagement en maken de dienstverlening transparanter.

De gemeente Spijkenisse geeft aan dat het niet helpt om mensen aan de loketten met vooraf opgestelde scripts te laten werken. De gemeente zoekt mensen met creativiteit en probleemoplossend vermogen als competenties. Kwalitatief goed personeel betaalt zich dat terug.

Digitaal

Overheidsdienstverlening vindt steeds vaker plaats via digitale kanalen. Gebruikersvriendelijkheid is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Het kabinet heeft de doelstelling: *uiterlijk in 2017 kunnen burgers en bedrijven digitaal zaken doen met de overheid*. Dit is onlangs in de Visiebrief digitale overheid 2017 toegelicht.⁴ Burgers en bedrijven kunnen de overheid via internet sneller en makkelijker vinden en ze kunnen zaken doen met de overheid op een plaats en tijd die hen het beste uitkomt.

Het Ministerie van BZK heeft onderzoek laten doen hoe verschillende burgers denken over digitale dienstverlening door de overheid. De helft (53%) van de ondervraagden is (zeer) positief over een overheid die steeds meer diensten en informatie via het internet aanbiedt. Slechts 8% staat hier (zeer) negatief tegenover⁵. Dit steunt het kabinet in de hierboven genoemde ambitie.

Digitalisering leidt tot een snellere en minder bureaucratische dienstverlening. Uiteraard is niet iedereen even handig met een computer. In het programma Digivaardig en Digiveilig werken de overheid, bedrijven en maatschappelijke organisaties samen om mensen digitale vaardigheden bij te brengen. Ook uitvoeringsorganisaties bieden hulp bij het digitaal invullen van formulieren. Er wordt ook een klankbordgroep gevormd met de consumentenbond, Nationale ombudsman en andere stakeholders, die vanuit het burgerperspectief kritisch gaat volgen of de digitalisering van de overheid voldoende aansluit bij de leefwereld van mensen.

⁴ Kamerstuk 26 643, nr. 280.

⁵ <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/04/04/hoe-beleven-burgers-de-isamenleving.html>

Gelijkheidsbeginsel

De ombudsman concludeert dat veel overheidsinstanties te bureaucratistisch handelen. Bureaucratie heeft echter ook een reden. Het gaat om de rechtstatelijke normen van rechtsgelijkheid en rechtszekerheid. Het is belangrijk dat mensen in gelijke omstandigheden gelijk behandeld worden. Soms leidt het gelijkheidsbeginsel echter tot verkramping in de uitvoeringspraktijk. Burgers hebben ook het recht om in ongelijke gevallen ongelijk behandeld te worden. Als ambtenaren zich te strikt aan de algemeen geldende regels houden dan wordt dat als bureaucratistisch ervaren. Tijdens de bijeenkomsten kwam een voorbeeld ter sprake van een uitvoeringsorganisatie die 1.700 euro incassokosten maakte om 12 euro te incasseren van een 71-jarige vrouw. Men kan zich afvragen of in een dergelijk geval die 12 euro kan worden kwijtgescholden. Het kabinet vindt het belangrijk om vertrouwen te hebben in de mensen in de uitvoering en ze ruimte te geven om hun eigen beslissingen te nemen (aanbeveling 3 en 5). Dit is dan ook één van de leidende beginselen van het verminderen van regeldruk.

Bekostiging

Tijdens de bijeenkomsten gaven uitvoeringsorganisaties aan dat de manier van bekostigen en de vorm van het toezicht houden door de Rijksoverheid veel invloed kan hebben op de uitvoeringspraktijk binnen uitvoeringsorganisaties. Uitvoeringsorganisaties worden in sommige gevallen afgerekend op het informeren van de burger, dus sturen ze onnodig veel brieven.

Bij het verbeteren van de dienstverlening is ook de bekostiging een belangrijk structureel onderdeel. Bij multiprobleemgezinnen is er steeds meer één aanpak, maar loopt de bekostiging nog via de verschillende betrokken organisaties. Bij de decentralisaties zal er worden ingezet op het principe «één gezin, één plan» en zal er één budget komen, waardoor overheidsinstanties minder langs elkaar heen zullen werken.

Om de burger beter van dienst te zijn wordt een groot aantal taken van het Rijk naar de gemeenten overgebracht. Hierdoor is meer maatwerk mogelijk en is de betrokkenheid van burgers uiteindelijk groter.

Regeldruk

Op het nationale niveau wil het kabinet minder regels. Hierbij wordt de nadruk gelegd op merkbare regeldrukvermindering, voor burgers en bedrijven. Dat betekent dat er heel kritisch wordt gekeken of er nieuwe regels nodig zijn en dat er regels worden geschrapt. In het regeerakkoord is als uitgangspunt gesteld dat de invoering van nieuwe regels moet worden gecompenseerd door het schrappen van oude regels. Het kabinet doet ook met nadruk een oproep aan de burger om aan te geven waar regeldruk ervaren wordt en mee te denken over hoe het beter kan. Onder de noemer «van regels naar ruimte» kunnen onder voorwaarden regels tijdelijk worden genegeerd. Als experiment wordt er dan gekeken wat de gevolgen zullen zijn van het schrappen van een regel. Het kabinet heeft hier in april 2013 een brief over gestuurd naar de Tweede Kamer.⁶

Acties

- Het programma Beter en Concreter van BZK, EZ en VNG werkt aan het verbeteren van de uitvoering en de dienstverlening door het verminderen van regeldruk en toezichtslasten bij gemeenten.

⁶ Kamerstuk 29 362 nr. 212

- De doelstelling van het kabinet is om de regeldruk voor burgers, bedrijven en professionals per 2017 structureel met 2,5 miljard te verlagen. Hierbij ligt de nadruk op vijftien regeldichte sectoren.
- Onder het motto «van regels naar ruimte» wordt in door de sector aangedragen gevallen bezien of er wettelijk experimenteeruimte bestaat om een bepaalde regel buiten toepassing te laten dan wel of er ruimte bestaat voor een andere, lastenluwere, wijze van naleving van de regels. Door middel van een experiment kan dan gekeken worden wat de gevolgen zullen zijn van het schrappen of aanpassen van een regel. De Minister van BZK beziet daarnaast of het wenselijk is een wetsvoorstel met een algemene(re) wettelijke experimenteervoorziening in te dienen
- Organisaties kunnen zelf goede voorbeelden van vermindering regeldruk delen via het platform Goed Opgelost! dat door BZK wordt beheerd.
- De pilot «sturing op prestatie-indicatoren» met KING beoogt met openbaar gepubliceerde servicenormen (beloften over de kwaliteit van dienstverlening) de dienstverlening transparanter en kwalitatief beter te maken (gereed najaar 2013).
- Om klantgerichtheid van de dienstverlening te bevorderen vindt bij een zevental publieke organisaties (w.o. gemeenten) een pilot plaats om via derde generatie klantonderzoek het inlevingsvermogen van publieke organisaties in de behoeften van klanten te vergroten. De pilot beziet of dit type klantonderzoek dat in het bedrijfsleven gangbaar is (de Net Promoter Score) met wat aanpassingen ook voor publieke organisaties bruikbaar is. Deze pilot wordt in het najaar van 2013 afgerond.
- De klankbordgroep met de consumentenbond, Nationale ombudsman en andere stakeholders zal vanuit het burgerperspectief kijken of de digitalisering van de overheid voldoet.

Inlevingsvermogen

De Nationale ombudsman constateert ook een gebrek aan inlevingsvermogen, maatwerk en persoonlijk contact. Op het vlak van de dienstverlening leidt meer inlevingsvermogen tot een dienstverlening die soepeler verloopt en als minder bureaucratisch wordt ervaren. Vertrouwen en menselijke maat moeten leidend zijn in het handelen van de overheid. Het kabinet is hier vorig jaar in de kabinetsreactie op het jaarverslag van de Nationale ombudsman op ingegaan.

Het kabinet is het eens met de ombudsman dat de wetgever ook blijk moet geven van inlevingsvermogen bij haar wetgevende taak. Bij het opstellen van alle wetten en regels moeten ook rekening worden houden met burgers die maatschappelijk minder goed mee kunnen komen.

Ook in de communicatie is de overheid nog te vaak onduidelijk. Te vaak kiest de overheid voor uitsluitend juridisch precisie, terwijl het ook begrijpelijk moet zijn. De Academie voor overheidscommunicatie biedt ambtenaren leernetwerken aan om hierin bij te scholen.

Een mooi voorbeeld van begrijpelijk communiceren is het project Bouwen aan Brieven waarmee de gemeente Zeist bewoners mee liet denken over de formulering van brieven. Inmiddels zijn er tientallen gemeenten op deze manier met hun burgers aan de slag gegaan met hun officiële brieven.

De steeds efficiëntere inrichting van de processen van uitvoeringsorganisaties en gemeenten van de laatste jaren richt zich met name op de grote meerderheid van standaard burgercontacten. Het risico bestaat dat er

door deze aanpak juist minder maatwerk wordt geleverd. Het kabinet is van mening dat maatwerk niet altijd nodig is voor deze standaard gevallen, maar des te meer voor de mensen die hier buiten vallen, de uitzonderingen en schrijnende gevallen. Hier is persoonlijk contact en een snelle interventie vereist. Maar dat levert wel een zekere spanning op met de efficiency doelstellingen van de Rijksoverheid.

Gelukkig wordt bij steeds meer overheidsinstanties informeel contact gebruikt om conflicten te voorkomen of vroegtijdig op te lossen. Uit de reacties van de uitvoeringsorganisaties en gemeenten tijdens de bijeenkomsten blijkt dat inzetten op informeel contact en mediation zowel zorgt voor tevreden burgers als voor een kostenbesparing doordat juridische procedures worden voorkomen.

De gemeente Gouda probeert conflicten zo snel mogelijk te signaleren. Ze nodigen burgers dan meteen uit voor een informeel gesprek met een kop koffie en een stroopwafel met alle relevante dossierhouders van de gemeente. De meeste problemen worden zo direct opgelost.

Het kabinet constateert in ieder geval een positieve trend bij van gemeenten en uitvoeringsorganisaties om teams op te richten, die over grenzen heen kunnen werken en de bevoegdheid hebben om in schrijnende gevallen beslissingen te nemen, zoals de Stella-teams (van de Belastingdienst) en M-teams (van UWV) (aanbeveling 6). In een aantal gevallen hebben de teams van verschillende organisaties ook onderling contact. Dit kan helpen omdat bij de meest ingewikkelde gevallen de problemen van mensen zich vaak niet tot één overheidsinstantie beperkt. Het werk van dergelijke teams is nu nog vooral gericht op het herstellen van fouten die in procedures worden gemaakt. Het lerend vermogen van organisaties zou enorm toenemen als deze teams ook een rol krijgen in het agenderen van tegenstrijdigheden in regels en procedures.

Het Centraal Justitieel Incassobureau, Centrale Verwerking Openbaar Ministerie, Korps Landelijke Politiediensten, Rijksdienst voor het Wegverkeer en Belastingdienst zoeken sinds enige tijd actief contact met elkaar over uitzonderlijke gevallen om te voorkomen dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Acties

- Het project Prettig Contact met de Overheid wordt landelijk verder uitgerold. De persoonlijke aanpak begint bij steeds meer partijen bekend te raken. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties merken dat door telefonisch contact onnodige juridisering wordt vermeden en conflicten in veel gevallen worden voorkomen.
- In het regeerakkoord staat de doelstelling: *uiterlijk in 2017 kunnen burgers en bedrijven digitaal zaken doen met de overheid*. Burgers en bedrijven kunnen de overheid zo sneller en makkelijker vinden en ze kunnen zaken doen met de overheid op een plaats en tijd die hen het beste uitkomt.
- BZK gaat een overleg opzetten tussen de zogenaamde «X-teams» van de manifestpartijen (speciale teams die in uitzonderlijke gevallen helpen wanneer burgers vastlopen binnen een organisatie, zoals de Stella-teams van de belastingdienst) om beter samen te werken, ervaringen te delen en deze aanpak te stimuleren en betreft daarbij ook de zgn. «doe-tanks» van professionals uit de publieke sector.
- Hoewel de doelstelling is dat burgers en bedrijven in 2017 digitaal zaken kunnen doen met de overheid, blijft er een groep burgers die door de complexiteit van hun problematiek (zogenaamde «multipro-

blematiek») vastlopen in meerdere procedures bij verschillende overheidsinstanties. Hiervoor loopt sinds 1 juni de pilot «warme frontoffice» waarbij de gemeente als regisseur optreedt en de regie en coördinatie op zich neemt met diverse grote uitvoeringsorganisaties van de Rijksoverheid. Naast de gemeenten Alkmaar, Almelo en Terneuzen zijn ook meerdere manifestpartijen betrokken (Belastingdienst, SVB, UWV, DUO).

- Het programma Risico's en verantwoordelijkheden ontwikkelt uitgangspunten waarmee de overheid burgers een goed handelingsperspectief kan geven t.a.v. risico's in hun omgeving, zodat ze meer inzicht en keuzemogelijkheid krijgen en zo gestimuleerd worden om verantwoordelijkheid te nemen. Tevens wordt gewerkt aan manieren om de precieze aard van maatschappelijke onrust rond risico's en incidenten te begrijpen, als basis voor een adequate en proportionele bestuurlijke reactie.

Financiële problemen

Burgers zijn natuurlijk zelf verantwoordelijk voor hun eigen portemonnee. Het kan echter voorkomen dat mensen door bijvoorbeeld ontslag, scheiding of ziekte in financiële problemen komen. Daarnaast is er nog een groep burgers die niet de vaardigheden heeft om zelfstandig rond te komen of de financiële administratie te voeren. Gelukkig is er bij een tekort aan zelfredzaamheid van burgers ook nog een niet te onderschatten bron van wat publicist en wethouder Pieter Hilhorst *samenredzaamheid* noemt. De kracht van de sociale netwerken van vrienden, familie en burens. Voor kwetsbare groepen moet de overheid ook middelen kunnen bieden waarmee ze uit de problemen kunnen worden geholpen en kunnen blijven. BZK heeft in het kader van de maatwerkaanpak Regeldrukvermindering een inventarisatie uit laten voeren naar de mogelijkheden om in de schuldhulpverlening regels te schrappen en procedures eenvoudiger te maken. In de komende maanden worden hierover in overleg met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de andere betrokken partijen over verder gepraat.

Het kabinet deelt de voorkeur voor rechtszekerheid hier en nu van de burger (aanbeveling 1). Correcties achteraf zijn echter niet geheel te vermijden, omdat bijvoorbeeld bij de toekenning van toeslagen niet kan worden uitgesloten dat door veranderde omstandigheden teveel is uitgekeerd. Het toeslagenstelsel, met controles achteraf in plaats van vooraf, helpt burgers ook omdat ze de toeslag ontvangen op het moment dat ze de kosten maken, en niet pas nadat alles is gecontroleerd. Belangrijker is dat bij de invordering achteraf zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de draagkracht en persoonlijke omstandigheden van de burger. De overheid moet duidelijk communiceren waar de burger wel en niet recht op heeft en moet duidelijk zijn over wat de burger moet doen als zijn situatie tussentijds verandert.

Het kabinet is zich ervan bewust dat de positie van de overheid als schuldeiser een bijzondere verantwoordelijkheid met zich mee brengt, zoals uiteen is gezet in de kabinetsreactie op het rapport «Paritas Passé – debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden»⁷. Het kabinet verwacht voor het einde van het jaar de Tweede Kamer te kunnen informeren over de uitwerking en concretisering van een visie op rijksincasso (aanbeveling 7). De inzet van het kabinet is om tot een evenwichtige visie te komen waaraan voldoende recht wordt gedaan aan de positie van de schuldenaar en de schuldeiser.

⁷ Kamerstuk 24 515 nr. 255.

Met het project Clustering Rijksincasso zijn al eerste stappen gezet. Ook wordt in overleg met de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders gewerkt aan een Centraal Digitaal Beslagregister. Het beslagregister is onder meer bedoeld om onnodige kosten te voorkomen door gelegde beslagen per debiteur inzichtelijk te maken. Daarnaast dient het om de beslagvrije voet te bewaken en bevordert een dergelijk register de samenhang en afstemming tussen overheidsorganisaties als schuldeisers (aanbeveling 8). De beslagvrije voet is een inkomenswaarborg voor burgers die met schuldeisers te maken hebben. Momenteel wordt er al gekeken naar een uitbreiding van de lijst van goederen waar schuldeisers geen beslag op mogen leggen.

Acties

- Het kabinet komt voor het einde van het jaar met een visie op rijksincasso. Hierbij zal onder andere worden gekeken naar de samenwerking en coördinatie tussen overheidsinstanties, die nu ook al wordt opgepakt in het kader van het project «Rijksincasso» dat onderdeel uitmaakt van de Hervormingsagenda Rijksdienst.
- Er komt een Centraal Digitaal Beslagregister waarin per debiteur de gelegde beslagen zichtbaar zijn, om zo de beslagvrije voet beter te bewaken.
- Momenteel werkt het Ministerie van Veiligheid en Justitie (V&J) aan een herziening van het beslagverbod op roerende zaken. Hierbij wordt ook gekeken naar de lijst van goederen waar schuldeisers geen beslag op mogen leggen.
- De Ministeries van SZW en BZK werken aan regeldrukvermindering bij schuldhulpverlening. Hierover worden binnenkort in overleg met alle partijen gezocht naar verdere reductie van de regeldruk.

Verantwoordingsdeel

De Nationale ombudsman had in 2012 te maken met een stijging van het aantal klachten. In 2011 behandelde de ombudsman 13.519 klachten, in 2012 steeg dit aantal naar 15.164. Dit zijn echter niet allemaal klachten die in onderzoek worden genomen door de ombudsman. Een aanzienlijk deel (9.424 van de 15.164) werd afgedaan met een doorverwijzing of door middel van het verstrekken van informatie. Het aantal onderzoeken steeg van 3.476 in 2011 naar 4.124 in 2012. Het meest stegen de aantallen klachten bij de Belastingdienst, het CJIB en de Dienst Wegverkeer. Deze organisaties zullen zelf reageren op de stijging van het aantal klachten. De Nationale ombudsman verklaart het grote aantal klachten vooral uit de toegenomen financiële problemen van burgers als gevolg van de aanhoudende recessie. Het kabinet krijgt van uitvoeringsorganisaties ook signalen dat klachten sneller en vaker bij de Nationale ombudsman worden ingediend.

Het kabinet houdt al deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten en werkt graag met uw Kamer samen aan een verdere verbetering van het openbaar bestuur en de dienstverlening naar de burger.

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