

Vergaderjaar 2014–2015

**34 167**

## **Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2014**

**Nr. 2**

### **VERSLAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN OVER 2014**

#### **INHOUDSOPGAVE**

<b>1</b>	<b>Uw Nationale ombudsman dichtbij</b>	<b>2</b>
1.1	Vooraf	2
1.2	Uw Nationale ombudsman dichtbij	3
1.3	De belangrijkste onderwerpen in 2014	4
1.4	Vooruitblik: gevolgen van de decentralisatie in het sociale domein	9
<b>2</b>	<b>Het werk van de Nationale ombudsman</b>	<b>13</b>
2.1	Open en duidelijk	14
2.2	Respectvol	17
2.3	Betrokken en oplossingsgericht	22
2.4	Eerlijk en betrouwbaar	27
<b>3</b>	<b>Werk in cijfers</b>	<b>35</b>
3.1	Het jaar 2014 in een notendop	35
3.2	Omvang verzoeken	35
3.3	Waar gaan de verzoeken over?	36
3.4	Werkwijze ombudsman	38
3.5	Onderzoek uit eigen beweging	41
3.6	Oordeel in rapporten	42
3.7	Onderwerp van klachten	42
3.8	Aanbevelingen	45
3.9	Ontvangen klachten per beleidsterrein	46
3.10	Doorlooptijden	48
3.11	Klachten over de Nationale ombudsman	48
<b>4</b>	<b>Organisatie</b>	<b>52</b>
4.1	Interne organisatie	52
4.2	Financiën	54
4.3	Personeel	55

## 1 UW NATIONALE OMBUDSMAN DICHTBIJ

### *Beschouwing van de waarnemend ombudsman*



#### 1.1 Vooraf

2014 was een bewogen jaar voor het instituut Nationale ombudsman. Alex Brenninkmeijer heeft na acht jaar, waarin hij het instituut stevig op de kaart heeft gezet, afscheid genomen om de Europese integratie te dienen in de Europese Rekenkamer. Hij laat een mooie erfenis na voor zijn opvolger. Ten gevolge van de lange en onzekere procedure rond zijn benoeming in de Rekenkamer kon pas in januari aan de procedure ter benoeming van een nieuwe ombudsman worden begonnen en was te voorzien dat ik enkele maanden dat ambt zou moeten waarnemen. Het was zaak ervoor te zorgen dat het instituut in die maanden voldoende in beeld zou blijven, want het instituut Nationale ombudsman is als sterk gepersonifieerd Hoog College van Staat voor zijn bekendheid bij de burger en de overheid in hoge mate afhankelijk van het gezicht dat erbij hoort. Halverwege het jaar leidden complicaties rond de benoeming van Guido van Woerkom tot diens terugtrekken en na het zomerreces begon de Tweede Kamer aan een nieuwe benoemingsprocedure. Een en ander heeft ertoe geleid dat ik gedurende het gehele jaar en nog drie maanden daarna ben opgetreden als «tussenpauze». Inmiddels heeft de Tweede Kamer een nieuwe ombudsman benoemd en is aan deze periode van onduidelijkheid gelukkig een einde gekomen. Niettemin is gebleken dat het instituut Nationale ombudsman zoveel kracht bezit dat het ook zonder uitgesproken roerganger goed in staat is op een zichtbare manier te werken aan verbetering van de verhouding tussen de burger en de overheid. Het aantal klachten dat werd ontvangen en afgehandeld is ongeveer even hoog als in 2013. Hetzelfde geldt voor het aantal rapporten en het aantal onderzoeken uit eigen beweging. Anders dan de vorige jaarverslagen bevat dit verslag geen uitgebreid hoofdstuk met daarin de persoonlijke visie van de ombudsman op een bepaald thema dat betrekking heeft op de relatie overheid-burger. Het past niet bij de functie van een waarnemend ombudsman dergelijke vergezichten te presenteren. Wel reflecteer ik in deze beschouwing op de titel van het verslag, *Uw Nationale ombudsman dichtbij*, en kijk ik terug op de belangrijkste

onderwerpen die de Nationale ombudsman in het afgelopen jaar aan de orde heeft gesteld. Tot slot geef ik een vooruitblik op de rol van de Nationale ombudsman bij de grote decentralisatieoperatie die op 1 januari 2015 is ingegaan.

## 1.2 Uw Nationale ombudsman dichtbij

*Dichtbij* geeft vertrouwen. *Dichtbij* betekent toegankelijk. *Dichtbij* kan afstanden overbruggen. Voor de verhouding tussen burger en overheid is *dichtbij* belangrijk. Eerder beschreef de Nationale ombudsman reeds dat de kloof tussen de groep die tevreden is met de overheid en de groep die dat niet is, groter wordt.<sup>1</sup> Het Sociaal en Cultureel Planbureau bevestigde dit beeld eind 2014 en waarschuwt voor een te grote afstand tussen grote groepen ontevreden burgers en de overheid.<sup>2</sup> De Nationale ombudsman probeert de overheid en burgers dichtbij elkaar te brengen. In het werk van de Nationale ombudsman gaat het vaak over het verschil tussen de systeemwerkelijkheid van de overheid en de leefwereld van burgers. Die twee werkelijkheden maken dat overheid en burger van elkaar verwijderd kunnen raken. Als ombudsman zie ik dat er dan gemakkelijk allerlei problemen kunnen ontstaan. De Nationale ombudsman wil dat voorkomen en is steeds *dichtbij* daar waar burger en overheid elkaar treffen.

*Dichtbij* de burger is de ombudsman door zijn informele aanpak van klachten. Met het in het najaar geopende Ombudsplein, de spil binnen het bureau van de ombudsman waar de buitenwereld binnenkomt, is een methode ontwikkeld om dichtbij burgers te staan. Een burger krijgt meteen een medewerker aan de telefoon die hem te woord kan staan en snel en adequaat kan reageren op signalen en klachten. Het instituut is daardoor nog laagdrempeliger en gemakkelijker benaderbaar voor burgers met een klacht.

Uiteraard wil de Nationale ombudsman ook dichtbij de overheid staan. Dit doet de Nationale ombudsman onder meer door adviezen aan te reiken waar de overheid haar dienstverlening aan burgers mee kan verbeteren, door in gesprek te gaan met overheidsinstanties over gesignaleerde problemen, door workshops en lezingen te geven over specifieke onderwerpen. Maar de overheid ervaart het dichtbij zijn van de ombudsman niet altijd als prettig. De ombudsman komt voor het gevoel van de overheid soms te dicht op de huid. *Te dichtbij* roept irritatie op. De Nationale ombudsman zit dan in de rol van «luis in de pels». De Nationale ombudsman is in ieder geval altijd dichtbij het vuur, daar waar het de relatie tussen overheid en burger betreft. Soms brengt *dichtbij* vertrouwen met zich mee en soms irritatie. Maar steeds met als doel om verbindend te zijn in de kloof die dreigt te ontstaan tussen burger en overheid.

De ombudsman loopt echter ook risico's in de beeldvorming als hij *té dichtbij* komt. Een ombudsman die te dichtbij komt bij de overheid roept bij sommige burgers het gevoel op dat het instituut een verlengstuk is van de overheid: is hij wel onafhankelijk? En anderzijds, een ombudsman die te dichtbij komt bij burgers kan leiden tot vraagtekens bij overheidsinstanties over de neutraliteit van de ombudsman: is hij onpartijdig of stelt hij zich op als belangenbehartiger van de burger? Het is daarom steeds balanceren tussen het dichtbij komen en het bewaren van een

<sup>1</sup> *Persoonlijk ...of niet? Digitaal ...of niet?* Jaarverslag 2013 van de Nationale ombudsman.

<sup>2</sup> C. Vrooman e.a. (red.), *Vershil in Nederland*, Den Haag: SCP 2014.

zekere afstand, alles om ervoor te zorgen dat overheid en burger dichterbij elkaar komen.

Door de personificatie van het ambt kan het beeld ontstaan dat de Nationale ombudsman 36.000 klachten hoogstpersoonlijk behandelt. In werkelijkheid zijn er ruim 160 medewerkers werkzaam voor het bureau van de Nationale ombudsman die hier samen met de ombudsman en zijn substituten werken aan een goede verhouding tussen overheid en burgers. Over de medewerkers binnen het bureau van de Nationale ombudsman is voor buitenstaanders weinig bekend. Om de Nationale ombudsman als instituut bij de lezer dichterbij te brengen, hebben wij in dit jaarverslag enkele portretten opgenomen van medewerkers, verspreid door het Kamerstuk heen. Op hun eigen wijze zijn zij elke dag bezig om overheid en burger dichtbij elkaar te brengen. De een doet dat door problemen op te lossen via telefonisch contact met burgers (interventie). Een ander doet dat door rapporten te schrijven naar aanleiding van individuele klachten of rapporten over patronen van klachten (structureel onderzoek). En weer iemand anders voert mediationgesprekken of is betrokken bij het verbeteren van zaken op beleidsniveau.

### **1.3 De belangrijkste onderwerpen in 2014**

In deze paragraaf blik ik terug op het voorgaande jaar en geef ik een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die door de Nationale ombudsman aan de orde zijn gesteld in rapporten na onderzoek uit eigen beweging, in zorgenvrievan aan de overheid of anderszins.

#### *1.3.1 Invoering één bankrekeningnummer door de Belastingdienst*

In de maanden januari en februari 2014 ontving de Nationale ombudsman veel telefoontjes en klachten over de stopzetting van de betaling van lopende toeslagen en belastingteruggaves enkele dagen nadat de Belastingdienst de betrokken burgers had gevraagd om bewijsstukken van hun rekeningnummer op te sturen. Uit de klachten bleek dat de Belastingdienst flinke achterstanden had in de verwerking van de toegestuurde stukken en dat de betalingen – vaak honderden euro's per maand – een, twee of drie maanden uitbleven. Veel burgers konden hun lopende toeslag of teruggaaf niet missen en konden dit financieel niet bolwerken. De Belastingtelefoon raakte overbelast, was in deze maanden slecht bereikbaar en kon burgers niet goed helpen. Op 24 januari stuurde de Nationale ombudsman een brandbrief aan de Staatssecretaris van Financiën en vroeg hem om de uitbetaling van de toeslagen en belastingteruggaven onmiddellijk te hervatten. Op 29 januari vond een spoeddebat in de Tweede Kamer plaats dat leidde tot het aftreden van de Staatssecretaris.

In de loop van het jaar onderzocht de ombudsman de gang van zaken rond de invoering van de één-bankrekeningmaatregel en in zijn rapport *Moeten de goeden onder de kwaden lijden?* van 30 oktober (2014/147) analyseerde hij wat er is fout gegaan. De conclusie van het onderzoek is dat de rigoureuze stopzetting van de lopende betalingen niet nodig was en veel burgers onnodig in financiële problemen heeft gebracht. De politieke wens om drastisch in te grijpen naar aanleiding van de zogeheten Bulgarenfraude woog kennelijk zwaarder dan de belangen van goedwillende burgers met lage inkomens die hun toeslagen en teruggaven geen maand kunnen missen.

### 1.3.2 Vergissingen zijn geen fraude

Geheel in lijn met het hiervoor genoemde onderzoek was het onderzoek van de ombudsman naar de uitvoering van de Fraudewet door UWV, Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten (*Geen fraudeur, toch boete*, rapport 2014/159 van 3 december). Hierin kwam de ombudsman tot de conclusie dat het merendeel van de personen die op grond van de Fraudewet zwaar worden beboet, niet doelbewust fraude pleegt. En dat de pakkans voor echte fraudeurs door die wet niet is toegenomen. Mensen die zich vergissen, mensen die niet kunnen bewijzen dat de uitvoeringsorganisatie een fout heeft gemaakt, mensen die iets verkeerd hebben begrepen, mensen die nog niet over de juiste informatie beschikken, mensen die een paar dagen te laat zijn door omstandigheden, allemaal worden ze beboet als waren zij fraudeurs. Op papier biedt de Fraudewet de mogelijkheid boetes te matigen, maar de meeste uitvoeringsinstanties gebruiken deze ruimte niet. De ombudsman doet de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) onder meer de aanbeveling om, binnen het kader van de wet, instructies te formuleren die de uitvoeringsinstanties houvast bieden en de goedwillende burger de zekerheid geven dat hij niet onevenredig hoog wordt beboet. Minister Asscher heeft inmiddels aangegeven dat hij naar aanleiding van dit rapport en een recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep het beleid en ook de wet wil aanpassen.

### 1.3.3 Politieoptreden in Schilderswijk

De Haagse Schilderswijk was het afgelopen jaar vaak in het nieuws, waarschijnlijk vaker dan de bewoners lief was. Ook de ombudsman heeft daaraan bijgedragen. In januari 2014 kwam het Actiecomité Herstel van Vertrouwen bij de ombudsman. Het comité had zestig klachten over discriminatie en disproportioneel geweldgebruik door de politie. Van deze zestig zijn er zeventien geconcretiseerd en door de ombudsman doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie van de politie. Deze kunnen eventueel in een later stadium opnieuw aan de ombudsman worden voorgelegd. Een van deze klachten is onlangs door de ombudsman in onderzoek genomen. De ombudsman zag in het verzoek van het Actiecomité, samen met berichten in de media, aanleiding om een onderzoek uit eigen beweging te doen naar de situatie in de Schilderswijk. Het onderzoek heeft zich toegespitst op zes onderwerpen: bejegening, geweldgebruik, onderscheid naar etniciteit, ID-controles, het opnemen van aangiften en klachtbehandeling. Het rapport *Contrasterende beelden* (2014/078) werd uitgebracht op 29 juli. Bij geen van de zes onderwerpen heeft de ombudsman in het onderzoek aanwijzingen gevonden voor structurele misstanden. Wel heeft hij voor elk van deze onderwerpen handvatten gegeven voor de politie en voor de burgers om escalatie te voorkomen.

### 1.3.4 Politiegeweld en klachtbehandeling

Half september 2014 veroorzaakte een interview van mij met Nu.nl over politiegeweld enige beroering. Het verzoek tot dit interview was gedaan naar aanleiding van eigen onderzoek van Nu.nl naar de wijze waarop de politie omgaat met geweldmeldingen. In dat interview heb ik een aantal uitspraken gedaan die gebaseerd waren op een door de Nationale ombudsman in 2013 uitgebracht rapport dat gebaseerd was op tien jaar onderzoek van de ombudsman naar politiegeweld (*Verantwoord politiegeweld*, rapport 2013/055). Ik heb in dat interview onder meer

aangegeven dat het een goede reflex is van de politieleiding om als werkgever voor je eigen mensen op te komen, maar dat het naar de buitenwereld belangrijk is de indruk te voorkomen dat agenten elkaar dekken. Ook heb ik erop gewezen dat het in de politiecultuur nog ongebruikelijk is om je collega's aan te spreken op grensoverschrijdend gedrag en dat ik begrijp dat een cultuurverandering binnen de politie niet van de ene op de andere dag is gerealiseerd. Ten slotte heb ik erop gewezen dat de snelheid van de klachtenprocedure bij de politie een verbeterpunt is, maar dat snelheid niet ten koste mag gaan van de zorgvuldigheid. Ik heb geconstateerd dat met de invoering van de nationale politie een professionaliseringsslag is gemaakt bij de interne klachtbehandeling door de politie. De veelgehoorde kritiek dat in de interne klachtenprocedure «de slager zijn eigen vlees keurt» doordat de politiechef beslist over de gegrondheid van de klacht, deel ik niet. Allereerst geldt dat het nu eenmaal de bedoeling van de wetgever is geweest dat interne klachtbehandeling door de betrokken overheidsinstantie zelf geschiedt, waarna externe klachtbehandeling bij de ombudsman mogelijk is. Maar bovendien wordt de politiechef in het kader van de klachtbehandeling geadviseerd door een onafhankelijke klachtencommissie waarvan de leden volgens een wettelijk vastgestelde procedure worden benoemd.

### *1.3.5 Sancties buiten de rechter om*

In het voorwoord bij het Verslag over 2013 heb ik mijn bezorgdheid uitgesproken over de toenemende neiging van de overheid om sanctionerende maatregelen op te leggen buiten de rechter om. Als voorbeeld noemde ik het alcoholslot dat in individuele gevallen disproportionele gevolgen kan hebben. En daarbij heb ik de vraag gesteld: waarom wordt het opleggen van deze maatregel niet aan de rechter toevertrouwd? In het afgelopen jaar hebben de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en het Gerechtshof Den Haag uitspraken gedaan die in dezelfde richting wijzen: de alcoholslotmaatregel moet gezien worden als een *criminal charge*. Dit betekent dat de toepassing van die maatregel een individuele beoordeling vergt en dat oplegging daarvan naast een strafrechtelijke sanctie kan leiden tot schending van het ne bis in idem-beginsel. Deze uitspraken hebben de Minister van Infrastructuur en Milieu en het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) ertoe gebracht pas op de plaats te maken en in afwachting van een heroverweging geen nieuwe alcoholslotmaatregelen op te leggen. De Minister heeft aan de Tweede Kamer laten weten dat onderzoek zal worden gedaan naar de mogelijkheden te komen tot een stelsel waarbij een individuele belangenafweging kan worden gemaakt bij de oplegging van het alcoholslotprogramma. Ik juich dit toe. Overigens heb ik in een zorgenvrief aan de Minister en het CBR van 8 oktober 2014 gevraagd om een gesprek over uitvoeringsproblemen bij de werking van het alcoholslot. Dit gesprek heeft in januari 2015 plaatsgevonden en heeft mij veel duidelijkheid gegeven over oorzaken van en oplossingsmogelijkheden voor die uitvoeringsproblemen. Bij aanpassingen van beleid en regelgeving zal de ombudsman erop toezien dat daarbij tevens aan deelnemers aan het programma de mogelijkheid wordt geboden aan te tonen dat het alcoholslot een foutieve melding heeft gegeven dat zij alcohol zouden hebben genuttigd.

Een ander voorbeeld van sanctionering buiten de rechter om betreft de strafbeschikking. Enkele jaren geleden heeft de ombudsman het Openbaar Ministerie (OM) gewezen op het feit dat deze maatregel in combinatie met

toepassing van snelrecht (ZSM) het gevaar in zich bergt dat burgers de toegang tot de rechter wordt onthouden.<sup>3</sup> Indien een verdachte, daartoe gestimuleerd door de politie, op het bureau zijn boete pinst zodat hij het bureau kan verlaten, komt hij er later achter dat hij daarmee zijn mogelijkheid om verzet aan te tekenen bij de rechter heeft verspeeld. Onlangs heeft ook de procureur-generaal bij de Hoge Raad een rapport uitgebracht waarin hij concludeert dat de wijze waarop het OM strafbeschikkingen uitvaardigt, gebreken vertoont, in het bijzonder bij het ZSM-traject en bij zaken die door de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM) worden afgehandeld.<sup>4</sup> In veel gevallen worden strafbeschikkingen uitgevaardigd terwijl er onvoldoende bewijs is of terwijl het OM niet eens onderzocht heeft of er voldoende bewijs is.

### *1.3.6 Wie betaalt de rekening?*

Sinds maart 2013 is in de wet vastgelegd dat de overheid facturen binnen dertig dagen moet betalen.

In een rapport van 8 juli (2014/066) stelde de ombudsman na een onderzoek uit eigen beweging, waaraan 192 gemeenten deelnamen, vast dat meer dan de helft van de gemeenten facturen van ondernemers te laat betaalt. De gevolgen voor ondernemers kunnen groot zijn, omdat niet ieder bedrijf de financiële ruimte heeft om dit op te vangen. De oplossing van dit probleem ligt volgens de ombudsman enerzijds in organisatorische aanpassingen, maar anderzijds ook in een cultuuromslag.

### *1.3.7 Spelregels voor geluidsopnamen*

De afgelopen tijd ontving de Nationale ombudsman steeds meer klachten van burgers die een belangrijk gesprek met een overheidsinstantie wilden opnemen, maar aan wie dat niet werd toegestaan. Burgers willen om verschillende redenen een geluidsopname maken: ze willen het gesprek nog eens kunnen terugluisteren om het goed te kunnen begrijpen, of ze willen de opname gebruiken om in een eventuele procedure te kunnen bewijzen wat er (toe)gezegd is. Uit onderzoek van de ombudsman (rapport 2014/166) bleek dat overheidsinstanties (Immigratie- en Naturalisatiedienst, UWV, Raad voor de Kinderbescherming, Bureaus Jeugdzorg) hier heel verschillend mee omgaan. De ombudsman heeft spelregels geformuleerd om zowel de overheid als de burger duidelijkheid te bieden. Uitgangspunt is dat de overheid het maken van geluidsopnamen in beginsel toestaat en dat de burger die een gesprek wil opnemen, dat van tevoren meldt.

### *1.3.8 Betalingsregelingen CJIB*

Het toenemend aantal klachten van burgers die door betalingsonmacht in de problemen kwamen met het rigide systeem van de zogenaamde Wet Mulder, was voor de ombudsman aanleiding om in juni 2013 een rondetafelbijeenkomst te beleggen waaraan de diverse betrokken onderdelen van Justitie (CVOM, Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en diverse departementsonderdelen) deelnamen. Met de Wet Mulder heeft Justitie een perfect werkend, vrijwel geheel geautomatiseerd systeem gecreëerd voor het incasseren van miljoenen verkeersboetes. Dat

<sup>3</sup> Rapportbrief 2010/07318.

<sup>4</sup> G. Knigge & C.H. de Jonge van Ellemeet, *Beschikt en gewogen. Over de naleving van de wet door het Openbaar Ministerie bij het uitvaardigen van strafbeschikkingen*, Den Haag: 2014.

systeem is er vooral op gericht degene die zijn boete niet wil betalen geen ontsnappingsmogelijkheden te bieden. Echter, voor degenen die niet in staat zijn de opgelegde boete in één keer te betalen binnen de korte betalingstermijn kan het systeem rampzalig uitwerken. Binnen korte tijd wordt de boete verhoogd met 50% en vervolgens tot het drievoud van de oorspronkelijke boete. In combinatie met viermaal per jaar verrichte registercontroles van de Dienst Wegverkeer (RDW) kan dit leiden tot draconische boetes voor mensen die al financieel aan de grond zitten, uiteindelijk uitmondend in gijzelingen. Omdat de wet het betalen in termijnen niet toestond heeft de ombudsman in deze bijeenkomst met alle betrokken instanties de mogelijkheden verkend om het CJIB toe te staan betalingsregelingen te treffen. Na langdurig intern overleg binnen Justitie heeft dit ertoe geleid dat de Minister van Veiligheid en Justitie in de loop van 2014 heeft aangekondigd een wijziging van de Wet Mulder voor te bereiden waardoor boetes van 225 euro en meer in termijnen betaald kunnen worden. Vooruitlopend op deze wetswijziging heeft het CJIB zich in de loop van 2014 bereid verklaard in schrijnende gevallen betalingsregelingen te treffen. Aangezien het CJIB hierin terughoudend is en de criteria die het hanteert nog niet duidelijk zijn, heeft de ombudsman in veel gevallen door een interventie moeten bereiken dat alsnog een betalingsregeling werd toegestaan en de opgelegde verhogingen ongedaan werden gemaakt. Begin 2015 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek geopend naar gijzeling van mensen die niet in staat zijn hun boetes te betalen.

### *1.3.9 WSW'ers uit beeld bij gemeenten*

In een rapport van 23 september (2014/120) constateert de ombudsman na een onderzoek uit eigen beweging dat gemeenten te ver af staan van werknemers in de sociale werkvoorziening (WSW'ers) en hun belangen. Dit terwijl het een verantwoordelijkheid van de gemeenten is ervoor zorg te dragen dat mensen met een arbeidsbeperking kansen hebben op de arbeidsmarkt. In de praktijk echter hebben gemeenten hun taken op dit punt veelal ondergebracht bij gemeenschappelijke regelingen die deze op hun beurt weer hebben uitbesteed aan SW-bedrijven. De ombudsman vindt dit een zorgelijke ontwikkeling, ook in het licht van de decentralisatieoperatie per 1 januari 2015. Het doel van de decentralisatie is het dichterbij de burger onderbrengen van overheidstaken. Indien deze taken vervolgens worden uitbesteed kan dit leiden tot het tegenovergestelde: de afstand tussen burger en overheid wordt groter.

### *1.3.10 Terugtrekking ombudsman uit NPM*

Op 25 september heeft de Nationale ombudsman bekendgemaakt dat hij niet langer deelneemt aan het overleg van het nationaal preventiemechanisme (NPM) dat in 2011 is opgericht om te voorkomen dat burgers die door de overheid van hun vrijheid zijn beroofd vernederend en mensonterend worden behandeld. Het NPM vloeit voort uit het OPCAT-verdrag van de Verenigde Naties (Optional Protocol to the UN-Convention Against Torture). In Nederland is gekozen voor een netwerkstructuur met vier leden (drie inspecties en de Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)) en vier toehoorders (waaronder de ombudsman). De ombudsman had kritiek op de structuur van het NPM en de onvoldoende onafhankelijkheid van de inspecties en hij vond dat een heldere visie op de taak van het NPM ontbreekt.



### 1.3.11 Zorgenbrieven

Behalve rapporten na onderzoeken uit eigen beweging heeft de ombudsman het afgelopen jaar ook een aantal onderwerpen aan de orde gesteld in zogeheten zorgenbrieven aan bewindslieden. Ik noem hier kort:

- een tweede zorgenbrief aan de Minister van Buitenlandse Zaken van 5 februari (naar aanleiding van zijn reactie op een zorgenbrief van 17 december 2013) over de gevolgen van het uitbesteden van visumverlening voor Nederland aan ambassades of consulaten van derde-landen, ook in landen waar wel een Nederlandse vertegenwoordiging aanwezig is (zgn. visumvertegenwoordiging), waardoor Nederlandse aanvragers of hun vrienden of familieleden worden onderworpen aan procedures in een voor hen vreemde taal volgens andere dan de Nederlandse regels en – bij afwijzing – voor rechterlijke instanties in andere landen (bijv. Frankrijk of Zwitserland). De brief heeft niet tot aanpassingen van het beleid geleid.
- een brief van 13 november aan de Minister van Veiligheid en Justitie over enkele elementen in de Coulancregeling PTSS voor de politie. De Minister heeft daarop gereageerd bij brief van 19 november en het onderwerp is besproken in een overleg met de betrokken Kamercommissie;
- een brief van 1 december aan de Staatssecretaris van Financiën over de ongewenste gevolgen van het zogenaamde papieren inkomen van zzp'ers voor inkomensafhankelijke regelingen zoals toeslagen;
- een brief van 31 december aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over vertragingen bij het digitaal afleggen van inburgeringsexamens door technische problemen met de internetverbinding van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Ongeveer zevenhonderd mensen liepen hierdoor een aanzienlijke vertraging op in hun verblijfsprocedure.

### 1.4 Vooruitblik: gevolgen van de decentralisatie in het sociale domein

De decentralisatie in het sociale domein (zorg, jeugd en werk en inkomen) per 1 januari van dit jaar wierp in 2014 haar schaduw vooruit. Ook de Nationale ombudsman heeft zich hierop voorbereid. Hij is immers tevens gemeentelijk ombudsman voor circa driehonderd van de ruim vierhonderd gemeenten. Aan de gemeenten die onder onze bevoegdheid vallen hebben wij op 14 oktober een brief geschreven waarin wij aandacht hebben gevraagd voor een behoorlijke klachtbehandeling na de decentralisatie. Te verwachten valt dat gemeenten op verschillende wijzen vorm zullen geven aan die decentralisatie. Gemeenten zullen taken zelf oppakken, deze overdragen aan gemeenschappelijke regelingen of contracten sluiten met particuliere instellingen voor de uitvoering van deze taken. In al deze gevallen dient de gemeente het tot haar taak te rekenen zorg te dragen voor een goede behandeling van klachten, waardoor de gemeente ook zicht krijgt op het functioneren van de uitvoerende instellingen.

Wij hebben in die brief een aantal «regels» voor behoorlijke klachtbehandeling geformuleerd, te weten:

1. De burger treft altijd een luisterend oor.
2. Geen contract zonder goede klachtregeling.
3. De klachtregeling is laagdrempelig en informeel.
4. Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening.

Deze handvatten – bedoeld om de eerstelijnsklachtbehandeling in de gemeenten te versterken en daarmee de dienstverlening aan de burger te verbeteren – zijn in negen regionale bijeenkomsten met de contactpersonen bij gemeenten besproken. Tevens organiseren wij in april 2015 een congres over dit onderwerp.

De Nationale ombudsman bekijkt in 2015 of zich problemen in het kader van de decentralisatie voordoen die aanleiding geven een onderzoek uit eigen beweging te starten. Hij gebruikt hiervoor de informatie uit signalen en klachten over decentralisatie.

Als afsluiting van deze beschouwing wens ik de nieuwe Nationale ombudsman veel succes en wijsheid toe met het dicht(er) bij elkaar brengen van burger en overheid.

De Nationale ombudsman,

Frank van Dooren,  
waarnemend ombudsman



**Naam:** Jacco Holthuis

**Leeftijd:** 34 jaar

**Functie:** eerstelijns klachtbehandelaar

**In dienst:** anderhalf jaar

**Studeerde:** rechten aan de Universiteit van Tilburg

#### **«Het liefst draai ik de rollen om»**

Ik werk voor het team gezondheidszorg en onderwijs en heb dus veel te maken met Bureau Jeugdzorg, de academische ziekenhuizen, het Ministerie van Onderwijs en het Centraal Administratiekantoor. Mijn handicap staat mijn werk niet in de weg, het is juist mijn kracht. Door mijn fysieke beperking heb ik bepaalde karaktereigenschappen en vaardigheden ontwikkeld die handig zijn in mijn werk als eerstelijns klachtbehandelaar. Ik moet zelf bijvoorbeeld soms heel creatief zijn als ik dingen niet kan door mijn beperking, die creativiteit pas ik ook toe als mensen bellen met hun probleem.

#### **Verder op weg helpen**

Ik probeer mensen altijd in hun eigen kracht te zetten, zodat ze meer vertrouwen krijgen om zelf contact met overheidsinstanties op te nemen. Niet zo lang geleden had ik een mevrouw aan de telefoon die een brief van het Ministerie van Onderwijs had ontvangen. Ze begreep de inhoud niet. De brief bevatte behoorlijk wat technische regelgeving, waardoor de drempel hoog was om zelf met het ministerie te bellen. Ik heb een gesprek met haar gevoerd over haar vragen en onduidelijkheden. Na een tijdje bleek dat zij voldoende zelfverzekerd was om zelf een gesprek met het ministerie te voeren. Later belde ze mij terug om te vertellen dat alles was opgelost. Dat vind ik fijn, dat ze het na ons gesprek toch zelf heeft kunnen oplossen.

Het snelle schakelen tussen verschillende onderwerpen en de verhalen van mensen kost veel energie. Het is belangrijk om in ieder gesprek weer op een gepaste en professionele manier betrokkenheid te tonen. Natuurlijk raken sommige verhalen mij persoonlijk, maar het is de kunst om professioneel te blijven om mensen zo goed mogelijk te kunnen helpen. Een mevrouw belde met een klacht over de zorginstelling waar haar man is overleden. Ze was erg geëmotioneerd. Het vervelende is dat wij geen klachten over zorginstellingen

behandelen. Wel heb ik naar haar geluisterd en haar gewezen op de weg die ze wel kan bewandelen. Daarmee heb ik toch veel voor deze vrouw kunnen betekenen.

### **Waakhond**

Soms is het voldoende om een luisterend oor te bieden. Vaak bellen mensen ook met een praktisch probleem waar zij een oplossing voor willen. Indien mogelijk ga ik daar direct mee aan de slag. Ik laat de verzoeker wel direct in het gesprek weten dat wij een onafhankelijk en onpartijdig klachteninstituut zijn en dat ik het belangrijk vind om op basis van hoor en wederhoor te werken. Ik blijf objectief tegenover het verzoek van iemand die contact met ons opneemt. Er zijn altijd twee kanten aan een verhaal. Sommige overheidsinstanties hebben – niet onbegrijpelijk – het gevoel dat de Nationale ombudsman als een waakhond boven hen staat, waardoor zij soms defensief reageren als ik contact opneem. Daarom is het ook zo belangrijk dat je investeert in de relatie met de contactpersonen binnen die organisaties. Het is goed elkaar beter te leren kennen zodat je wederzijds begrip en respect voor elkaars werkwijze kunt opbrengen. Dat betekent dat je niet alleen de klagende partij maar ook de betreffende overheidsinstantie moet kunnen uitleggen wat je met een klacht doet. En je hebt in de meeste gevallen zoveel smaken om tot een oplossing te komen. Het hoeft niet altijd uit te monden in een interventie, een bemiddelingsgesprek of een rapport. Als het kan draai ik de rollen het liefst om en laat ik de overheidsinstantie en de verzoeker zelf contact met elkaar opnemen. Toen een gehandicapte mevrouw mij belde en uitlegde wat ze allemaal niet kon, vroeg ik haar na te denken over wat ze dan wél kon. Dat leverde veel weerstand op, totdat ze ontdekte dat ik uit ervaring sprak. Toen kantelde het gesprek en nam zij mijn advies ter harte. Soms moet je zowel de burger als de overheid een duwtje in de rug geven.

## 2 HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman helpt jaarlijks vele duizenden burgers op weg die zijn vastgelopen in hun contact met de overheid. Naast directe oplossing van deze individuele problemen hoopt hij dat de overheid tegelijkertijd leert van deze zaken. Daarnaast krijgt de ombudsman feedback over tienduizenden contactmomenten tussen overheid en burgers die niet of minder goed verlopen. Via deze waardevolle feedback vanuit de samenleving geeft hij informatie en advies aan overheidsinstanties, waarmee zij hun processen kunnen repareren en hun (digitale) dienstverlening verbeteren.

Dit hoofdstuk bevat een selectie van zaken die het afgelopen jaar door de Nationale ombudsman werden behandeld. Soms belde (een medewerker van) de Nationale ombudsman naar de overheid om de burger te helpen (interventie), soms bemiddelde hij tussen burger en overheid, dan weer deed hij onderzoek naar meer structurele oorzaken van problemen en schreef hij rapporten. De selectie van al deze werkzaamheden in dit hoofdstuk volgt de kernwaarden van de ombudsman en zijn behoorlijkheidsnormen. Aan de hand van deze waarden en normen toetst de Nationale ombudsman of overheidsoptreden behoorlijk was en doet hij aanbevelingen. De volgende 4 kernwaarden en de 22 onderliggende behoorlijkheidsnormen vormen de toetssteen van het werk van de Nationale ombudsman.<sup>5</sup> Alle namen in dit hoofdstuk zijn gefingeerd.

- A. Open en duidelijk
  - 1. Transparant
  - 2. Goede informatieverstrekking
  - 3. Luisteren naar de burger
  - 4. Goede motivering
- B. Respectvol
  - 5. Respecteren van grondrechten
  - 6. Bevorderen van actieve deelname door de burger
  - 7. Fatsoenlijke bejegening
  - 8. Fair play
  - 9. Evenredigheid
  - 10. Bijzondere zorg
- C. Betrokken en oplossingsgericht
  - 11. Maatwerk
  - 12. Samenwerking
  - 13. Coulante opstelling
  - 14. Voortvarendheid
  - 15. De-escalatie
- D. Eerlijk en betrouwbaar
  - 16. Integriteit
  - 17. Betrouwbaarheid
  - 18. Onpartijdigheid
  - 19. Redelijkheid
  - 20. Goede voorbereiding
  - 21. Goede organisatie
  - 22. Professionaliteit

---

<sup>5</sup> Conform de *Behoorlijkheidswijzer* van de Nationale ombudsman, te raadplegen via [www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer](http://www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer).

## 2.1 Open en duidelijk

De Nationale ombudsman hecht veel waarde aan open en duidelijke communicatie. Een slechte communicatie tussen overheid en burger leidt gemakkelijk tot problemen. De burger mag in redelijkheid verwachten dat de overheid transparant is, een goede informatievoorziening kent, een open oor heeft voor burgers en haar besluiten goed motiveert.

### **Transparantie**

*De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.*

De politie treedt regelmatig woningen binnen om een hennepkwekerij te ontmantelen, maar deze wordt niet aangetroffen. De Nationale ombudsman heeft hierover klachten gekregen. Het binnentreden in een woning is een vergaande inbreuk op het huisrecht en daarmee zeer ingrijpend en belastend voor burgers. Om een goed beeld te krijgen van de praktijk heeft de ombudsman onderzoek gedaan. Hierbij zijn drie politie-eenheden betrokken: Limburg, Rotterdam en Zeeland-West-Brabant. De ombudsman heeft geconstateerd dat het ontbreekt aan betrouwbare cijfers over de frequentie van het binnentreden van woningen tijdens het zoeken naar hennepkwekerijen en over het aantal keren dat deze ook daadwerkelijk worden aangetroffen. Daarnaast is er te weinig bekend over de informatie op basis waarvan de politie binnentreedt. Ook is er een gebrek aan uniformiteit in de gestelde voorwaarden voor het afgeven van een machtiging tot binnentreden. Bovendien zijn de burgers onvoldoende ingelicht over het binnentreden en is de politie te terughoudend met het vergoeden van de schade die is toegebracht aan de woning door het binnentreden terwijl niets is aangetroffen dat duidt op een hennepkwekerij. De ombudsman laat zich niet uit over het beleid en de strenge aanpak van hennepsteelt, maar vindt wel dat de politie meer oog moet hebben voor de onschuldige burger. In de rapportbrief die in september is uitgebracht, doet de ombudsman de aanbeveling om het registratiesysteem Basisvoorziening Handhaving (BVH) zodanig aan te passen dat betrouwbare cijfers gegenereerd kunnen worden. Als dat binnen afzienbare tijd niet mogelijk is, zouden deze cijfers handmatig moeten worden bijgehouden. Over een jaar wil de ombudsman betrouwbare cijfers van de politie ontvangen. (2014.03430, rapportbrief)

Mevrouw Ramans is advocaat en wil een gesprek met de IND opnemen met haar telefoon. De vraag rijst of dit is toegestaan. Overheidsinstanties gaan heel verschillend om met verzoeken om een geluidsopname te maken. Om zowel voor de overheid als voor de burger meer duidelijkheid te bieden heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek gedaan en met burgers en overheidsorganisaties gesproken. Op basis hiervan heeft hij spelregels voor het maken van geluidsopnames opgesteld die helder maken wat overheid en burger van elkaar in redelijkheid kunnen verwachten. Mevrouw Ramans en de IND gaan nu met elkaar in gesprek over het verzoek, mede aan de hand van de spelregels voor het maken van geluidsopnames. (2014/166, structureel onderzoek)

### **Goede informatieverstrekking**

*De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

Ze had al veel last van de feesten in het restaurant in de straat en nu is er zelfs op zondag herrie! Jannie is het beu en meldt dit bij de gemeente Amersfoort. Bemiddeling van de gemeente leidt niet tot een oplossing, waarna Jannie de Nationale ombudsman benadert. Die vindt het jammer dat het goede initiatief van de gemeente om te bemiddelen niet heeft geleid tot een betere verhouding tussen Jannie en de restauranthouder. De gemeente zegt dat Jannie wel contact heeft gezocht toen de restauranteigenaar een vergunning voor zondag aanvroeg, maar dat ze geen bezwaar heeft gemaakt. De ombudsman vindt dat de gemeente Jannie dan wel uit eigen beweging mag informeren over het besluit om de vergunning toe te kennen. De gemeente reageert met de toezegging dat ze de communicatie intern beter gaat coördineren. De ombudsman verwijst Jannie naar de rechter die in haar verzoek om handhaving als enige uitkomst kan bieden. (2014.00670, rapportbrief na onderzoek)

Als Belgische academicus wil Bart graag bijdragen aan de kennisuitwisseling in Europa. Hij woont in België en kan een promotieonderzoek in Amsterdam gaan doen, waarvoor hij op en neer zal moeten reizen. Voordat hij beslist informeert hij eerst bij de Belastingdienst of hij zijn reiskosten mag aftrekken van de inkomstenbelasting die hij in Nederland betaalt. Gelukkig kan dat en hij begint met de opleiding. Tot zijn stomme verbazing krijgt hij vier jaar later bericht dat de reiskosten die hij opvoerde bij zijn belastingaangifte niet worden afgetrokken van de inkomstenbelasting. Bart voelt zich bedrogen; meewerken aan Europa moet kennelijk op eigen kosten van de academicus gebeuren? Op verzoek van de Nationale ombudsman geeft de Belastingdienst een uitgebreide motivering van de beslissing. Bart begrijpt de beslissing als hij hoort dat er een plafond zit aan de hoogte van de op te voeren reiskosten. Hij krijgt dat bedrag al vergoed van de universiteit. Verder laat de Belastingdienst weten dat ook binnen Nederland mensen met grote woonwerkafstanden niet de volledige openbaarvervoerkosten kunnen aftrekken. (2014.06178, verwijzen of informeren overheid)

De verzekeringsarts van het UWV vertelt Karin dat ze een Wajong-uitkering met twee maanden terugwerkende kracht krijgt. Maar de uitkering blijkt pas een paar maanden later in te gaan. En terugwerkende kracht blijkt ook niet meer te bestaan voor Wajong. Ze komt daardoor in de financiële problemen. Als ze de juiste informatie had gekregen, had ze ter overbrugging van de periode tussen de aanvraag en de betaling van de Wajong-uitkering een WWB-uitkering kunnen krijgen. Karin dient hierover een bezwaarschrift in bij het UWV, maar het UWV wijst het af omdat er aan informatie van een keuringsarts geen rechten ontleend kunnen worden. De Nationale ombudsman verzoekt het UWV om met inachtneming van de schadevergoedingswijzer van de ombudsman nog eens naar deze zaak te kijken. Dit heeft als resultaat dat het UWV Karin twee maanden misgelopen WWB-uitkering vergoedt. (2014.05983, oplossing door interventie)

### **Luisteren naar de burger**

*De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.*

De huisarts keurde vijf jaar geleden en ook recent zijn ogen, en toch stuurt het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) meneer De Ruiter naar de oogarts voordat hij zijn rijbewijs kan laten vernieuwen. Dubbel werk en extra kosten, dat is toch niet nodig? Mijnheer De Ruiter begrijpt er niets van. Hij heeft al jaren staar, maar is niet slechter gaan zien. Als hij er een klacht over indient bij het CBR, krijgt hij alleen te horen dat het verplicht is. Hoe de regel precies luidt en waarom wordt hem niet uitgelegd. Uit navraag van de Nationale ombudsman blijkt dat bij de onbehandelde staar van mijnheer De Ruiter niet een huisarts maar een medisch specialist het CBR moet adviseren over de periode van rijgeschiktheid. De oogarts had het CBR geadviseerd mijnheer voor tien jaar geschikt te verklaren en nu deze periode zou aflopen, moet een oogarts hem opnieuw keuren. Een oogarts doet uitgebreider onderzoek dan een huisarts. Het CBR heeft de ombudsman laten weten in vergelijkbare situaties voortaan een duidelijke toelichting te geven. (2014.04786, rapportbrief na onderzoek)

Onterecht alimentatie opgevoerd? Verontwaardigd gaat Frans persoonlijk langs bij de Belastingdienst met bewijsstukken van de betalingen. Maar een persoonlijk gesprek is daar niet mogelijk. Als hij een brief krijgt over correctie van de aanslag, vraagt hij weer tevergeefs om een gesprek. Dan krijgt hij uitstel van betaling. Inmiddels heeft hij een advocaat en een belastingadviseur ingeschakeld en wil hij dat de Belastingdienst de gemaakte kosten vergoedt. Ook daar krijgt hij geen reactie op. Wel wordt de correctie van de aanslag teruggedraaid. Na contact van de Nationale ombudsman met de Belastingdienst krijgt de man de toezegging dat zijn verzoek om kostenvergoeding heroverwogen wordt. (2013.21003, oplossing door interventie)

In een intakegesprek met de Regionale Sociale Dienst (RSD) Gorinchem vertelt Francien dat ze graag wil werken, maar dat wel rekening gehouden moet worden met haar fysieke beperkingen. De RSD draagt haar vervolgens werk op waarbij ze juist éxtra last heeft van haar beperkingen. Ze doet haar best, maar moet zich na enige tijd ziek melden met ernstige klachten. Francien klaagt en er volgt een hoorzitting. Daarna hoort ze niets meer van de RSD. Ze voelt zich niet gehoord in haar verhaal over haar gezondheid. De Nationale ombudsman verwoordt haar klacht opnieuw. Daarop reageert Francien: «Ik ben diep onder de indruk van uw brief aan de RSD. Daarin is exact verwoord zoals ik het bedoel én voel. Mijn gemoedsrust heeft daarmee een flinke oppepper gekregen waarvoor ik u hartelijk wil bedanken.» Op verzoek van de ombudsman reageert de gemeente alsnog inhoudelijk op de klacht van Francien. (2013.09692, oplossing door interventie)

### **Goede motivering**

*De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.*



Dat het zo ver moest komen, executieverkoop van zijn inboedel... Vreselijk vindt Maarten het. En helemaal de manier waarop deze is verlopen. Hij weet niet wat er is verkocht, wat de opbrengst is, hoe het is verrekenend met zijn belastingschuld, en waar zijn niet-verkochte inboedel nu is. Voor de onduidelijkheid krijgt hij van de Belastingdienst alleen een schriftelijk excuus, zonder inhoudelijke reactie. De Nationale ombudsman is het met Maarten eens dat de klachtafhandeling onvoldoende is, waarna de Belastingdienst wel inhoudelijk op de klacht reageert en deze goed afhandelt. (2014.10509, oplossing door interventie)

Steeds krijgt Sven aanslagen van de Belastingdienst doorgestuurd van iemand bij wie ze foutief zijn bezorgd. Zijn persoonlijke gegevens komen zo bij een ander terecht en bovendien is dan de bezwaartermijn al verlopen. Sven krijgt excuses van de Belastingdienst, maar weet nog niet waar het is misgegaan en hoe de fout in de toekomst te voorkomen is. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman krijgt Sven in een persoonlijk gesprek op het kantoor van de Belastingdienst te horen dat is onderzocht wie de postbezorging deed. Dit blijkt niet meer te achterhalen en het is voor de Belastingdienst onmogelijk om de bezorging van elke brief te controleren, ook al is privacy van groot belang. Sven is wel opgelucht als hij hoort over de mogelijkheden toch nog een bezwaarschrift te kunnen indienen als de bezwaartermijn is verlopen als gevolg van verkeerde postbezorging. (2014.09181, oplossing door interventie)

## **2.2 Respectvol**

De Nationale ombudsman pleit niet alleen voor heldere communicatie met de burgers, maar ook voor een relatie met zo veel mogelijk gelijkwaardigheid. Het respect van de overheid voor burgers vertaalt zich in normen zoals het respecteren van de grondrechten van burgers, goede participatie van burgers bij besluitvorming en bijzondere zorg voor burgers die onder de zorg van de overheid verkeren, zoals asielzoekers of mensen die vastzitten in de geestelijke gezondheidszorg.

### **Respecteren van grondrechten**

*De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid. Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM). Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het EVRM is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.*

De gemeente Lansingerland krijgt van een woningbouwcorporatie de tip dat Jacqueline er een woning huurt maar in Rotterdam blijkt te wonen. De gemeente Lansingerland beëindigt daarom haar bijstandsuitkering. De woningbouwcorporatie krijgt inzage in het bijstandsdossier en ontbindt na een rechterlijke procedure de huurovereenkomst. Jacqueline voelt zich aangetast in haar recht en dat begrijpt de Nationale ombudsman. Volgens de Wet werk en bijstand (Wwb) had de gemeente geen gegevens mogen verstrekken aan de woningbouwvereniging, tenzij Jacqueline hiervoor schriftelijk toestemming of een schriftelijke verklaring van geen bezwaar had gegeven. De ombudsman geeft de gemeente in overweging het convenant aan te passen. (2014/089, rapport na onderzoek)

Al 25 jaar zit de heer Li in de gevangenis. Zijn ingediende gratieverzoeken zijn in de afgelopen jaren steeds afgewezen. Bij zijn laatste gratieverzoek heeft hij goede hoop, omdat er voor indiening van dit verzoek overleg is geweest in het kader van een kort geding. Desondanks heeft Justitie twee jaar nodig voor de gratieprocedure. Vervolgens wijst de Staatssecretaris het verzoek af zonder een aanvullend advies te vragen aan het gerechtshof. Er lijkt eerder sprake te zijn van onwil bij de Staatssecretaris dan van ambtelijke traagheid. Uit recente rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (zaak *Vinter*) blijkt dat ook levenslang gevangenen op enig moment uitzicht moeten hebben op een leven buiten de gevangenis. In elk geval na 25 jaar moet er een serieuze afweging komen of voortzetting van de straf nog zinvol is. Het is de vraag of de Nederlandse praktijk hieraan voldoet. (2014/222, rapport na onderzoek)

### **Bevorderen van actieve deelname door de burger**

*De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er is gedaan met de inbreng van de burger.*

Uit de brievenbus in het SVB-kantoor in Deventer zijn wel erg gemakkelijk enveloppen te halen, merkt de heer Zadelhoff. Hij geeft dit door en als hij een halfjaar later klaagt dat er nog niets is veranderd, hoort hij dat de brievenbus alsnog zal worden aangepast. Maar als mijnheer een tijdje daarna een brief in de brievenbus wil doen, merkt hij tot zijn verbazing dat hij nog steeds zonder moeite enveloppen uit de brievenbus kan halen. Hij wendt zich tot de Nationale ombudsman, die de SVB vraagt nog eens goed te kijken naar mogelijke verbeteringen. Dan wordt de heer Zadelhoff uitgenodigd op het SVB-kantoor om mee te denken over de gewenste oplossing. Als de brievenbus daadwerkelijk is aangepast krijgt mijnheer de uitnodiging om het resultaat te beoordelen. Hij is zeer tevreden en geeft nog een paar tips die de SVB ter harte neemt. (2014.03385, oplossing door interventie)

### **Fatsoenlijke bejegening**

*De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig. Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*

Jermaine wordt een paar keer geopereerd als gevolg van een ongeval. Hij heeft in Utrecht op zijn scooter moeten uitwijken voor een andere scooterrijder en is ten val gekomen. Zeventien maanden later stuurt de politie-eenheid Midden-Nederland een rapport van het ongeval van acht regels. Feitelijk gezien klopt het bovendien niet en de politie heeft alleen de verklaring van de andere scooterrijder opgenomen. Er ontbreken getuigen en verslagen van de drie aanwezige politieambtenaren. Maar de politie wijst het verzoek om een correcte weergave op onaangename toon af en zegt dat klachtbehandeling langer dan een jaar na het ongeval niet mogelijk is. Jermaine is boos: hij kan toch niet de dupe zijn van het trage optreden van de politie? Bovendien blijkt uit het klachtenreglement dat klachtafhandeling nog wel kan plaatsvinden. De Nationale ombudsman vraagt de politiechef om een oplossing. De politieambtenaren worden alsnog gehoord, net als de ontbrekende getuigen. Omdat het niet is gelukt

de identiteit van de tegenpartij te achterhalen, neemt de politie contact op met het Waarborgfonds Motorverkeer. Dit fonds biedt Jermaine direct een schadevergoeding aan op basis van 75% en wil hem bezoeken om het letsel, de medische stand van zaken en de schadefactoren verder te inventariseren. (2014.05836, verwijzen of informeren overheid)

#### **Fair play**

*De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.*

De politie belt bij Joep aan en zegt dat hij nog diezelfde week gegijzeld wordt. In opdracht van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), vanwege een openstaande boete. Gijzeling? Het Juridisch Loket doet voor Joep navraag bij het CJIB en hoort dat Joep is opgeroepen voor een zitting bij de rechtbank over de gijzeling. Maar die zitting heeft ongeveer twee maanden eerder al plaatsgevonden. De oproep daarvoor is in de krant geplaatst, omdat er geen adres van Joep bekend is. Joep is verbouwereerd, hij woont al jaren op hetzelfde adres. De gemeente bevestigt aan het Juridisch Loket dat Joeps adres helemaal niet in onderzoek is, maar het CJIB geeft nog niet toe. De Nationale ombudsman vraagt het CJIB gezien de directe dreiging van gijzeling de zaak snel uit te zoeken. Er blijkt een foutieve melding in het systeem te staan dat Joeps adres in onderzoek is. Het CJIB vraagt de politie de gijzeling af te blazen en stuurt Joep een oproep voor een nieuwe zitting, waar hij alsnog zijn verhaal kan doen. (2014.10598, oplossing door interventie)

#### **Evenredigheid**

*De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot het doel. De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel voor het doel dat zij wil bereiken kan worden ingezet. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.*

Als zzp'er heeft Pieter het druk genoeg. Waarom moet hij elk kwartaal van het CBS de enquêtes Vacatures en Ziekteverzuim invullen? Pieter vindt dat hij onnodig en zinloos lastiggevallen wordt en dient er een klacht over in. Die wordt niet officieel in behandeling genomen en afgehandeld, waarna Pieter vraagt de beslissing te heroverwegen. Dan hoort hij niets meer van het CBS. Hij klopt aan bij de Nationale ombudsman. Die vraagt het CBS de klacht van de man verder als officiële klacht af te handelen. Het CBS laat weten de zaak nog eens onderzocht te hebben en in het systeem te vermelden dat Pieter geen enquête meer wil ontvangen. Ook krijgt hij excuses voor het niet-tijdig en adequaat reageren op zijn brieven en e-mails. (2014.09931, oplossing door interventie)

Een boete van € 6.000 vanwege circa drie niet goed geregistreerde gewerkte uren als gevolg van verkeerde informatie van het UWV... Martha is er goed ziek van. Ze werkt hard om met steun van het UWV vanuit de WW een praktijk op te bouwen als zelfstandig pedicure. En nu wordt ze als fraudeur aangemerkt omdat ze de gewerkte kwartieren en minuten – die

ze in het systeem niet kon invullen – bij elkaar heeft opgeteld en gedeeld door het aantal dagen. Want deze oplossing had het UWV haar anderhalf jaar daarvoor aangedragen. Dit kan ze pas uitleggen tijdens een hoorzitting. Omdat de Nationale ombudsman diverse klachten heeft ontvangen van welwillende burgers die zich behandeld voelen als criminelen, is er onderzoek naar gedaan. Hieruit is gebleken dat het merendeel van de personen die op grond van de Fraudewet zwaar worden beboet, niet doelbewust fraude pleegt. Het rapport is mede aanleiding voor de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om de uitvoering van de Fraudewet opnieuw te bekijken (zie ook hoofdstuk 1 van dit verslag). Het UWV wacht met de beslissing in de zaak van Martha op instructies van de Minister. (2014.08845, verwijzen of informeren overheid)

### **Bijzondere zorg**

*De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarop ze, vanwege die afhankelijke positie, zijn aangewezen. De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Dit geldt bijvoorbeeld voor gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.*

Vanwege zijn bijzondere aandoening is de heer Maas extra vatbaar voor infecties, die ernstige gevolgen kunnen hebben. Als hij een gevangenisstraf moet ondergaan, vraagt hij voor deze medische toestand van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) dan ook aandacht. Die krijgt hij, maar DJI veroorzaakt verwarring over de vraag of de betrokken gevangenis wel goed op de hoogte is van de gezondheidsproblemen van de heer Maas. En op de afdeling waar de heer Maas vanwege zijn medische situatie thuishoort heeft hij in zijn cel eerst geen systeem om in nood alarm mee te kunnen slaan. De vraag of hij wel snel genoeg de juiste medische zorg kan krijgen maakt hem zeer onzeker. Daarnaast loopt de procedure bij binnenkomst niet zoals de medisch adviseur hem van tevoren heeft uitgelegd. Bovendien is de besluitvorming over eventuele vaccinatie van personeel en andere gedetineerden dan nog niet afgerond, waardoor hij zich grote zorgen maakt over het risico van besmetting. De Nationale ombudsman vindt de zorg en informatieverstrekking onvoldoende. (2014/083, rapport na onderzoek)

Voordat Dirk de gevangenis in moet heeft hij een uitkering. Als hij in de maand voorafgaand aan zijn vrijlating een voorschot vraagt, hoort hij van de gemeente Haarlemmermeer dat zijn uitkering is stopgezet zodra hij in hechtenis is genomen. Hij moet opnieuw een uitkering aanvragen. Vanwege de aanvraagtermijn van vier weken zal hij op de dag van vrijlating nog geen uitkering hebben. Omdat hij helemaal geen geld heeft voor eten en drinken, verwijst de gemeente Haarlemmermeer hem naar de voedselbank. Maar die is pas op vrijdag open, terwijl Dirk die week al op maandag zal vrijkomen. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman start er een speciale spoedprocedure. Dirk is blij verrast over de snelle aanpak van zijn zaak. (2014.12499, oplossing door interventie)



**Naam:** Laurien Brummelhuis

**Leeftijd:** 33 jaar

**Functie:** tweedelijns klachtbehandelaar team Zorg en Onderwijs

**In dienst:** zes jaar

**Studeerde:** rechten aan de Universiteit Utrecht

#### **«Mijn werk doet ertoe»**

Toen ik hier net werkte, zeiden overheidsinstanties wel eens: «We horen het alleen maar als dingen fout gaan, nooit als we iets goed doen.» Dat heb ik altijd onthouden. Zo kregen we veel klachten binnen over de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Het aantal klachten is inmiddels een stuk minder geworden, mede doordat we een paar jaar geleden mensen hebben gevraagd hun ervaringen met de IGZ met ons te delen. Naar aanleiding van al deze signalen (ruim 330) hebben we een rapport opgesteld en daarin acht aandachtspunten voor de toekomst geformuleerd. Onder meer dat de IGZ duidelijk moet laten weten wat zij wel of niet met een melding doet en waarom. En dat de IGZ zich steeds bewust dient te zijn van de kwetsbare en afhankelijke positie waarin een patiënt zich bevindt. Een van de aandachtspunten die me het beste bijstaat is: «Toon empathie en laat mensen zien waar ze wél terecht kunnen als de IGZ hen niet kan helpen». Daarbij valt op dat de IGZ wil leren van eerdere ervaringen, en signalen van burgers serieus neemt. Een goed gesprek met de burger is daarbij het uitgangspunt.

#### **Drietrapsraket**

Wij gaan natuurlijk niet over de inhoudelijke beslissingen die de IGZ neemt. Zij houden toezicht op de zorg en wij hangen daar als een drietrapsraket boven. Soms ontvangen wij klachten over een onderzoek dat door de IGZ is uitgevoerd, dat volgens iemand niet deugdelijk is verlopen. Dat kan een patiënt (of diens nabestaande) zijn, maar ook een arts. Dit kan een aanleiding zijn een onderzoek in te stellen. Zo heb ik naar aanleiding van een klacht van een arts ooit goed in kaart kunnen brengen wat er voorafging aan het overlijden van een patiënt. Voor die arts is dat rapport een steuntje in de rug geweest. Hij wilde dat de hele context met alle betrokken partijen in kaart gebracht zou worden, hij wilde gerechtigheid en gehoord worden zodat niet alle pijlen op hem alleen waren gericht. Dat

grotere geheel schetsen is gelukt en dat heeft het gevoel bij hem er alleen voor te staan, weggenomen.

### **Decentralisatie**

Door dit soort rapporten hoop ik bij instanties inzichtelijk te krijgen wat zoiets met iemand kan doen. Ik hoop de samenleving een stukje beter te maken met mijn bijdrage bij de Nationale ombudsman. Het toepassen van maatwerk in al die individuele gevallen heeft maatschappelijke relevantie. Toen er bij ons een jongen aanklopte omdat hij door zijn persoonsgebonden budget (pgb) in de problemen zat, was ik blij dat ik een bijdrage kon leveren om zijn probleem daadwerkelijk op te lossen. Hij had zorg ingekocht bij een zorginstelling, maar later bleek dat er fraude was gepleegd met zijn pgb. Er liep al een rechtszaak tegen de zorginstelling, maar die jongen bleef maar rekeningen van € 20.000 op zijn mat krijgen. Hij raakte volledig in paniek, want dat kon hij niet betalen. Ik heb er toen voor gezorgd dat die vorderingen werden opgeschort zolang die rechtszaak nog liep. Uiteindelijk is de (manager van de) zorginstelling veroordeeld en hoefde de jongen het geld niet terug te betalen. De opluchting bij hem was – begrijpelijk – enorm. Maar de maatschappelijke relevantie komt ook terug in het uitzetten van je voelsprietten als allerlei regelgeving verandert. Natuurlijk kan de decentralisatie van de (jeugd)zorg mooi maatwerk dichtbij de burger gaan opleveren, maar toch verwacht ik ook problemen bij zo'n grote operatie, die uiteraard ook zijn uitwerking heeft op burgers. Natuurlijk ben ik niet degene die al die problemen van burgers en gemeenten gaat oplossen, maar ik mag er wel mijn steentje aan bijdragen. En dan is het mooi dat ik in een functie zit waarbij ik ook structureel iets kan betekenen.»

## **2.3 Betrokken en oplossingsgericht**

De overheid is er voor burgers. Daarom spreekt de Nationale ombudsman graag over «onze overheid». Dit uitgangspunt brengt ook met zich mee dat de overheid, vanuit haar dienstverlenende positie aan burgers, zich steeds redelijk en meedenkend moet opstellen. Het gaat erom dat de overheid niet star is, maar weet dat regels soms niet helemaal werken zoals door de wetgever voorzien, dat er fouten gemaakt worden, zowel aan de kant van de overheid als door burgers zelf (om wat voor reden dan ook), en dat het ontstane probleem moet worden opgelost. Dit oplossen moet vervolgens niet formalistisch worden benaderd, maar zo veel mogelijk voortvarend, zonder «gedoe» voor burgers.

### **Maatwerk**

*De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

De mishandeling door haar ex-man Theo wil Claudia achter zich laten en gaan verwerken. Maar de financiële afwikkeling van de schadevergoeding wil niet vlotten. Het CJIB slaagt er niet in om automatisch bedragen bij Theo te innen en aan Claudia over te maken, omdat het geen ronde

bedragen zijn. Ook de toegezegde handmatige inning lukt niet. Bovendien stukt de behandeling van de ingediende vordering bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Claudia benadert de Nationale ombudsman, waarna het CJIB de interne fout ontdekt en de betaling binnen een week regelt. Ook is door onze interventie de aanvraag bij het Schadefonds in behandeling genomen (2014.04503, oplossing door interventie)

Otto woont in Duitsland en moet de Opgaaf Wereldinkomen invullen. Daarin verwijst de Belastingdienst naar een formulier voor het invullen van aanvullende toelichtingen. Maar dat ontbreekt al vijf jaar achtereen en daarom vraagt hij het steeds op. Het lastige is dat dit alleen per internet kan terwijl hij zelf geen internetaansluiting heeft. En omdat hij de aanvullende toelichtingen niet kan invullen wordt zijn inkomen mogelijk te hoog vastgesteld. Ook kunnen de jaarafrekeningen Zorgverzekering van het CVZ hierdoor fout zijn berekend. Van de Belastingdienst krijgt hij geen gehoor voor dit probleem. Als de Nationale ombudsman zich erin mengt, krijgt Otto excuses van de Belastingdienst, een verklaring voor de vertraagde behandeling, het formulier en uitleg wat hij kan doen als hij ook een verkeerd inkomen heeft opgegeven en Otto kan voortaan per post met de Belastingdienst corresponderen. (2014.01175, oplossing door interventie)

Met het openbaar vervoer naar het consultatiebureau gaan is heel omslachtig voor Janine. Ze moet met haar baby diverse keren overstappen en wachten. Ze weet een consultatiebureau dat voor haar beter bereikbaar is, maar ze krijgt van de gemeente Utrecht te horen dat ze daar niet heen mag. Want dat ligt buiten de woonwijk van Janine en elk consultatiebureau is berekend op het aantal kinderen in een wijk. Op zich vindt de Nationale ombudsman de uitleg van de gemeente helder, maar hij vraagt zich af of de huidige verdeling op dit moment de meest logische is. Op basis van het huidige en toekomstige kindertal is de gemeente op termijn in staat de woonwijk van de vrouw bij het werkgebied te trekken van het consultatiebureau waar de vrouw heen wil. De gemeente besluit dan de vrouw alvast over te zetten naar de gewenste locatie. (2014.00546, verwijzen of informeren overheid)

### **Samenwerking**

*De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.*

Irma moet aan de Belastingdienst huurtoeslag terugbetalen, maar liefst € 10.000, omdat ze niet zou wonen op het bij de Belastingdienst bekende adres. Maar dat is wel degelijk waar ze woont. Ze vermoedt dat de woningbouwvereniging een verkeerd adres heeft doorgegeven aan de Belastingdienst en dient een bezwaar in over 2010. De reactie blijft lang uit, waardoor de financiële situatie van Irma en haar dochtertje nijpend wordt en er huisuitzetting dreigt. Wanhopig wendt ze zich tot de Nationale ombudsman, die de Belastingdienst met spoed om uitleg vraagt. Irma's nieuwe huuradres staat inderdaad wel bij de gemeente geregistreerd, maar niet bij de Belastingdienst. Die past de registratie snel aan, betaalt per direct weer huurtoeslag en licht de woningbouwvereniging in. (2014.07419, oplossing door interventie)

Zware tijden zijn het voor Johan, veteraan met een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Zijn partner Ger moet vanwege een ernstige ziekte regelmatig naar het ziekenhuis en heeft dure medicatie nodig. Als gevolg hiervan hebben ze beiden een forse schuld en is onder andere beslag gelegd op het militaire invaliditeitspensioen en de ereschulduitkering van Johan. Nu ontvangen ze nog maandelijks een bedrag van ongeveer € 2.400, waarvan zij ook de medicatie betalen. Maar als de deurwaarder ziet dat Johan en Ger in het buitenland wonen, legt hij per direct beslag op het volledige militaire invaliditeitspensioen zonder zich te houden aan de wettelijke beslagvrije voet. Nu hebben de mannen haast geen inkomen meer en kunnen ze niet de noodzakelijke medicijnen kopen, met grote gezondheidsgevolgen. Het ABP blijkt niets van de situatie te weten. Ten einde raad neemt Johan contact op met de Veteranenombudsman. Die vraagt het deurwaarderskantoor om met spoed te reageren, waarna het kantoor direct het ABP informeert en het bedrag van de vorige twee maanden met spoed overmaakt. (2014.0906, oplossing door interventie)

### **Coulante opstelling**

*De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.*

Tarek raakt gewond bij een auto-ongeluk en wordt naar het ziekenhuis vervoerd. Een takelbedrijf sleept zijn auto weg. Hij krijgt zijn auto en autopapieren niet terug omdat hij de € 5.200 aan sleep- en opstalkosten niet kan betalen. Dan gaat het takelbedrijf failliet en vernietigt een sloopbedrijf de auto. Tarek krijgt geen vrijwaringsbewijs. Het sloopbedrijf beweert zelfs dat de auto er nooit heeft gestaan. Maar hij weet heel zeker dat het wel zo is. Hij heeft eerder zelf op het sloofterrein de ketting van zijn overleden vrouw nog uit de auto gehaald. De autopapieren heeft hij niet teruggevonden. Omdat hij geen vrijwaringsbewijs heeft, blijft het kenteken op zijn naam staan en krijgt Tarek in de elf volgende jaren van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) boetes voor onder meer het niet hebben van een geldige verzekering en APK voor zijn auto. Veel boetes betaalt hij na ze tevergeefs aan te vechten. Tweemaal komt hij voor bij de rechter in verband met een door het CJIB gevraagde machtiging tot gijzeling. De rechter gaat niet mee in zijn verhaal vanwege het ontbreken van bewijsstukken van de sloop. Uiteindelijk haalt de Dienst Wegverkeer (RDW) het kenteken van zijn naam. Dit kan niet met terugwerkende kracht en er volgt opnieuw een aankondiging van gijzeling. Tarek zit financieel aan de grond en verliest vanwege de dreigende gijzeling mogelijk zelfs zijn baan. Ten einde raad klopt hij aan bij de Nationale ombudsman. Door onze tussenkomst besluiten de RDW en het CJIB in het zogenoemde voertuigketenoverleg de twaalf nog openstaande boetes uit coulance in te trekken en daarmee is de dreigende gijzeling van de baan. Het kenteken van de auto staat niet langer op naam van Tarek, waardoor hij geen boetes meer krijgt. (2014.02371, oplossing door interventie)

Harrie krijgt in Frankrijk, waar hij woont, te horen dat de politie Oost-Nederland een inval heeft gedaan in zijn vakantiehuisje in Gelderland. De politie denkt dat het huisje bij de naastgelegen villa hoort,



waar vermoedelijk een hennepkwekerij is. Maar Harrie heeft hier niets mee te maken en vraagt de politie om de schade aan zijn woning te vergoeden. De politie komt hem tegemoet met ongeveer € 200 en beschouwt de zaak daarmee als afgedaan. Harrie vindt dit bedrag te laag en schrijft naar de Nationale ombudsman. Die vraagt hem een aannemer de schade te laten taxeren. Het geschatte schadebedrag is ruim € 2.500. De politie wil dit bedrag niet direct vergoeden, omdat er in de offerte schadeposten staan waarvan niet direct duidelijk is dat de politie ze heeft kunnen veroorzaken. De ombudsman stelt in overleg met de politie voor dat Harrie € 1.000 vergoeding krijgt zonder verdere bewijsvoering te hoeven leveren. Harrie kan met dat bedrag de restschade ook zelf repareren en is daarmee tevreden. (2014.05728, oplossing door interventie)

De woningstichting van de heer Joustra heeft een kort geding aangespannen om hem uit zijn woning te zetten. Volgens de woningstichting kan hij van de gemeente vergoeding van de verhuiskosten krijgen. Maar de gemeente Dantumadiel betaalt die niet, omdat dit helemaal buiten de gemeente om gaat, van de gemeente hoeft hij de woning niet te verlaten. Er ontstaat een impasse, maar na tussenkomst van de Nationale ombudsman besluit de gemeente mijnheer Joustra toch een verhuiskostenvergoeding te verstrekken. (2014.03986, oplossing door interventie)

### **Voortvarendheid**

*De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn is genoemd, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.*

Robbie is zzp'er en levert advies aan een gemeente. Na het afronden van de klus stuurt hij een factuur op met een betalingstermijn van drie weken. Na een maand komt hij erachter dat het geld nog niet op zijn rekening staat. Hij aarzelt om contact op te nemen en vertrouwt erop dat de gemeente het geld over zal maken. Als na twee maanden het geld nog niet is overgemaakt, vindt Robbie dat een redelijke termijn is overschreden. Hij neemt contact op en hoort dat als gevolg van ziekte van meerdere medewerkers de betaling is vertraagd. Uiteindelijk komt hij door de vertraging in financiële problemen. De Nationale ombudsman heeft meerdere meldingen ontvangen zoals die van Robbie. Op basis hiervan is hij uit eigen beweging onderzoek gestart en doet hij aanbevelingen aan de overheid om ondernemers voortvarend uit te betalen. (2014/066, rapport na onderzoek)

Het maandelijkse termijnbedrag dat Deniz aan de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) moet betalen is volgens Deniz te hoog gezien zijn inkomen. Inmiddels is de deurwaarder al ingeschakeld. DUO zegt het termijnbedrag pas te kunnen herberekenen als de Belastingdienst de definitieve aanslag inkomstenbelasting heeft vastgesteld. Maar volgens Deniz moet DUO op basis van de gegevens die al wel beschikbaar zijn het maandbedrag al kunnen herberekenen. Er ontstaat een impasse. De Nationale ombudsman doet navraag bij de Belastingdienst en dan wordt duidelijk dat de definitieve aanslag al bekend is, maar dat deze Deniz nooit heeft bereikt. De ombudsman vraagt een duplicaat aan en zorgt ervoor dat het direct bij DUO op de goede plek terecht komt. (2014.02787, oplossing door interventie)

Dertien weken na de ontvangst van aanvragen huur- en zorgtoeslag van de heer Janouk heeft de Belastingdienst/Toeslagen hem nog geen beslissing gestuurd, waarmee de wettelijke termijn is overschreden. De oorzaak blijkt een in het systeem van de Belastingdienst/Toeslagen aangebrachte blokkade die na de controle niet automatisch is opgeheven. Ook is een verkeerde behandelcode ingevoerd, waardoor de behandelaar van de aanvraag huurtoeslag geen signaal krijgt dat er stukken ter beoordeling liggen en de aanvraag verder kan worden afgehandeld. Ruim vijf maanden na het indienen van de aanvragen heeft de Belastingdienst/Toeslagen de heer Janouk een eerste beslissing gezonden en rond die tijd is de eerste betaling gedaan. De laatste beslissingen ontvangt hij nog eens drie maanden daarna. Deze periode is te lang geweest. (2014/191, rapport na onderzoek)

Het openbaar lichaam Bonaire en de heer Johnson voeren lange tijd correspondentie en gesprekken over zijn verzoek om een stuk grond in erfpacht te nemen. Hij krijgt maar geen uitsluitel en wendt zich uiteindelijk tot de Nationale ombudsman, die navraag doet bij het openbaar lichaam. Bij een bezoek van medewerkers van de ombudsman aan Bonaire volgt een gesprek met alle betrokkenen over de juridische complicaties, de trage besluitvorming en de gebrekkige communicatie. Dan wordt de oorzaak van het probleem duidelijk: de erfpacht was al vergeven. Als de erfpachter deze eenmaal heeft opgezegd, duurt het nog lang voordat de erfpacht kan worden overgedragen. Maar het geduld van mijnheer Johnson wordt beloond: kort na het gesprek krijgt hij bericht dat hij de grond in erfpacht krijgt. Het openbaar lichaam erkent dat het al die tijd daarvoor te weinig transparant is geweest over de procedure en voortgang. De betrokken afdelingen letten hier voortaan beter op. (2013.03933, oplossing door interventie)

Net als burgers moeten ook overheden zich aan voorschriften en termijnen houden, zo vindt Marjan. Ze heeft op haar verzoek om belastingkwijtschelding geen reactie binnen de beslistermijn van acht weken gehad van de Belastingamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BSGW). Daarom stelt Marjan de BSGW in gebreke. Daarvoor geldt een reactietermijn van twee weken, maar ook nu reageert de BSGW niet. Steeds als ze belt zegt de BSGW dat het altijd even duurt voordat iets wordt verwerkt, concrete reactie- en beslistermijnen geeft de BSGW niet door. En omdat de BSGW geen stempels op documenten zet, is niet te zien wanneer een stuk is binnengekomen. Pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman krijgt Marjan te horen dat automatische kwijtschelding niet mogelijk is omdat ze een persoonsgebonden budget ontvangt en dat ze nog diezelfde dag de beslissing te horen krijgt. (2014.08742, oplossing door interventie)

De verstandelijk gehandicapte Danny verblijft in een instelling. Als de Belastingdienst/Toeslagen de huurtoeslag stopzet, gaat de vader van Danny als zijn bewindvoerder daartegen in bezwaar. Als Danny uit de instelling gezet dreigt te worden vanwege huurachterstand, neemt de Nationale ombudsman met spoed contact op met de Belastingdienst/Toeslagen. Die zegt de bewindvoerder binnen twee dagen te bellen. De bewindvoerder heeft hier weinig geloof meer in, maar laat de ombudsman blij verrast weten dat de Belastingdienst/Toeslagen hem al binnen drie uur telefonisch heeft laten weten dat de huurtoeslag onterecht is stopgezet en dat zijn zoon niet uit de instelling wordt geplaatst. (2014.11886, oplossing door interventie)

### **De-escalatie**

*De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.*

Ineens heeft Erik een afvalbak voor zijn nieuwbouwwoning staan. Nadat hij op de website van de gemeente Venlo een verzoek heeft ingediend tot verplaatsing van de afvalbak, zegt de gemeente dit te willen doen als Erik de verplaatsingskosten van € 125 betaalt. Verontwaardigd dient Erik een klacht in bij de gemeente. Want hij had natuurlijk al vóór de plaatsing van de bak aan de bel getrokken als hij erover was geïnformeerd. De gemeente geeft dan toe dat de communicatie beter had gekund, maar inhoudelijk valt er niets meer te bespreken. Erik stapt naar de Nationale ombudsman, die vindt dat de gemeente de klacht heeft gebagatelliseerd door niet te komen kijken naar de plaats van de bak. Doordat Erik zich niet serieus genomen voelt is een kleine kwestie uitgegroeid tot een grote ergernis. De ombudsman geeft de gemeente de aanbeveling alsnog met Erik in gesprek te gaan om een oplossing te zoeken. (2013/173, rapport na onderzoek)

Bij het stoplicht spreekt Koos de agenten aan vanwege hun manoeuvre met de politieauto waardoor Koos plotseling had moeten remmen. Hij rijdt daarna weg, maar even later zetten de agenten hem aan de kant. Als Koos de agenten in de discussie «sukkels» noemt, wordt hij aangehouden. Na heen en weer geduw en getrek wordt Koos in de boeien geslagen, naar het bureau overgebracht en enige tijd later met een waarschuwing heengezonden. Hoewel de agenten het recht hadden Koos te verbaliseren voor belediging, vindt de Nationale ombudsman het politieoptreden toch niet behoorlijk. Na de woordenwisseling over het verkeersgedrag van de politieagenten hadden zij Koos niet meer aan de kant hoeven zetten. Met de aanhouding, de handboeien en het geweldgebruik was de zaak onnodig geëscaleerd. In reactie op de aanbeveling van de ombudsman om de schadeclaim van Koos te heroverwegen gaat de politie daarover met hem in gesprek. (2014/081, rapport na onderzoek)

### **2.4 Eerlijk en betrouwbaar**

Een eerlijke, betrouwbare overheid zorgt dat zij integer is, haar afspraken nakomt, zich onpartijdig opstelt, steeds redelijk is, haar beslissingen goed voorbereidt door alle benodigde informatie te verwerven, een goede zorgvuldige administratie voert en professioneel is en handelt.

#### **Integriteit**

*De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag worden verwacht dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.*

Kort na zijn indiensttreding bij een Ministerie merkt Victor net als zijn collega's integriteitsschendingen en ongewenste omgangsvormen op. Victor meldt dit als enige, maar de organisatie doet er niets mee. Integendeel, Victor wordt als onhandelbaar gezien en krijgt ernstige verwijten. Hij doet tevergeefs een voorstel tot mediation en krijgt de situatie niet meer gede-escaleerd; een paar maanden na zijn indiensttreding wordt als gevolg van disfunctioneren ontslag aangevraagd. Tijdens de juridische procedure die Victor hiertegen start loopt zijn WW af en heeft hij geen inkomen meer. De Nationale ombudsman stelt Victor voor de Minister een financiële tegemoetkoming te vragen zolang de procedure loopt, gezien de lopende politieke discussie over bescherming van klokkenluiders. Maar Victor wil niet dat zijn naam bij het ministerie bekend wordt omwille van zijn gezin, lopende rechterlijke procedures en met het oog op het vinden van een nieuwe baan. We spreken af dat hij op een later moment bij ons kan terugkomen. (2014.06232, tussentijds beëindigd)

Een parkeerwachter is kwaad als Ruud hem bij het wegrijden van een openbare parkeerplaats in de gemeente Leiden rakelings passeert. Een paar dagen daarna ontvangt Ruud een bekeuring voor niet-betaald parkeren. Hij meldt bij de gemeente dat hij wel had betaald en kan het aantonen met het parkeerkaartje. De gemeente geeft Ruud gelijk: de boete wordt kwijtgescholden. Maar hij krijgt geen excuses voor het feit dat de parkeerwachter misbruik van zijn bevoegdheid heeft gemaakt door hem kennelijk naar aanleiding van hun ruzie een onterechte boete te geven. De Nationale ombudsman stelt dat parkeerwachters zo professioneel moeten zijn dat zij beheerst met confrontaties kunnen omgaan. De parkeerwachter heeft met de onterechte bekeuring misbruik gemaakt van zijn bevoegdheid. (2014/080, rapport na onderzoek)

### **Betrouwbaarheid**

*De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken en komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid volgt rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet op.*

De Nederlandse ambassade in Australië verplicht Arnoud om bij de aanvraag van een Schengenvisum een zogenoemde apostillestempel van \$ 60 te kopen. Volgens Arnoud hoeft dat niet, maar hij betaalt uiteindelijk toch. Hij dient er een klacht over in bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken, dat hem in het gelijk stelt maar het geld niet terugbetaalt. Arnoud klaagt hierover bij de Nationale ombudsman. Na een snelle interventie gaat het ministerie alsnog over tot vergoeding van de schade. (2014.04807, oplossing door interventie)

De rechter heeft bepaald dat Naomi een boete in vijf termijnen mag betalen. Maar als ze op Schiphol staat om met vakantie te gaan, verplicht de Koninklijke Marechaussee haar de openstaande boete ineens te betalen. Dat doet ze maar, omdat ze anders in hechtenis wordt genomen. Door geldgebrek is haar vakantie wel behoorlijk verpest. Bij terugkomst dient ze er een klacht over in. Er blijkt tussen het Openbaar Ministerie en het Centraal Justitieel Incassobureau iets mis te zijn gegaan met het doorgeven van het adres van Naomi, waardoor meteen een arrestatiebevel is uitgeschreven. Volgens de Nationale ombudsman had Naomi moeten kunnen vertrouwen op de rechterlijke uitspraak waarbij haar is toegestaan in termijnen te betalen. Hij geeft de Minister van Veiligheid en

Justitie de suggestie een gepast gebaar naar Naomi te maken als compensatie voor de gederfde vakantievreugde. (2014/096, rapport na onderzoek)

Marina stuurt een notariële volmacht mee bij de aanvraag van een persoonsgebonden budget voor haar moeder met dementie. Maar dit is niet genoeg voor zorgkantoor Nijmegen, onderdeel van Zorgkantorencoöperatie VGZ. Er geldt als voorwaarde dat de rechter Marina's moeder onder bewind stelt van Marina als wettelijke vertegenwoordiger. Deze procedure kost Marina extra tijd en geld, waarover ze een klacht indient bij de Nationale ombudsman. De ombudsman informeert bij het zorgkantoor of rechters al uitspraken hebben gedaan over de invulling van de voorwaarde. Dat blijkt het geval te zijn. Het zorgkantoor moet bekennen aan die uitspraak voorbij te zijn gegaan en laat weten dat de voorwaarde onterecht is gesteld en dat Marina alsnog een claim kan indienen voor de gemaakte onkosten. (2014.09062, geen onderzoek na vooronderzoek)

Het CBR stuurt Willem een brief met daarin de toestemming voor het inbouwen van een alcoholslot in zijn auto. Dat laat hij doen, maar hij blijkt de kosten voor niets te hebben gemaakt: kort na het inbouwen blijkt dat zijn rijbewijs ongeldig is verklaard. En dan blijkt dat het CBR van dit laatste al op de hoogte was toen de brief naar Willem ging over de toestemming voor het alcoholslot. Willem maakt opnieuw kosten om het alcoholslot weer te laten uitbouwen. Zou hij dat niet doen, dan betaalt hij leasekosten voor het alcoholslot. Hij dient een klacht in bij het CBR. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman komt er goed nieuws van het CBR. Zodra Willem een nieuw rijbewijs heeft gehaald en het alcoholslot weer moet laten inbouwen hoeft hij die kosten niet te betalen. (2014.10951, oplossing door interventie)

### **Onpartijdigheid**

*De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.*

Het is geen eerlijke gang van zaken, vindt de heer Van Dijk. Hij heeft zich bij de gemeente Utrecht ingeschreven voor een project om een bioscoop te ontwikkelen. Daarbij heeft hij als voorwaarde voor de investering gesteld dat eerst het winkelgebied klaar moet zijn. Hij valt af als kandidaat, waarna de gemeente met andere gegadigden onderhandelt. Dan hoort hij dat een van deze partijen de opdracht heeft gekregen voor driekwart van de grondprijs die hij had moeten betalen. De Nationale ombudsman onderzoekt de kwestie en concludeert dat het geen overheidsopdracht in de zin van de aanbestedingswet betrof, zodat de wettelijke regels voor aanbesteding niet gelden. Dit betekent dat de gemeente op het moment van onderhandelen met een andere partij inderdaad niet weer met de afgevallen kandidaten hoeft te overleggen. (2014/052, rapport na onderzoek)

### **Redelijkheid**

*De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.*

Denkt Laura goed gedaan te hebben door een scooter te schenken aan een vereniging, krijgt ze twee jaar later een boete van de RDW. Want ze heeft het kenteken niet van haar naam laten halen. En de ontvangstbevestiging die ze van de vereniging heeft gekregen geldt niet als bewijs dat ze de scooter heeft afgestaan. Daardoor heeft het geen zin bezwaar te maken tegen de boete. Laura kan deze niet betalen en er volgt verhoging. Drie jaar later haalt de RDW uiteindelijk het kenteken van haar naam. Voor het boetebedrag, in totaal ruim € 6.000, heeft ze intussen een betalingsregeling. Als Laura ruim de helft heeft betaald, meldt het CJIB dat haar rijbewijs wordt ingenomen als ze niet binnen zes weken € 997 betaalt. Dat kan ze niet en ze begrijpt het ook niet; ze betaalt toch netjes elke maand conform de afgesproken regeling? De alleenstaande moeder van twee kleine kinderen vreest gijzeling. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman blijkt dat er los van de openstaande boetes nog een bedrag openstaat waarvoor Laura een regeling had die ze niet helemaal is nagekomen. Het CJIB is bereid deze regeling, € 79 per maand, weer op te starten, naast de al bestaande betalingsregeling. Laura is blij met het voorstel. (2014.07848, oplossing door interventie)

De Belastingdienst Eindhoven en het UWV hebben ten onrechte beslag gelegd op de WAO-uitkering van chronisch zieke Sam. Zijn broer Mark belt er bijna dagelijks over en doet een dringende oproep iets te doen aan de vicieuze cirkel van non-communicatie tussen de Belastingdienst en het UWV. Ook wil hij dat de WAO-uitkering met terugwerkende kracht binnen een paar dagen op de rekening van Sam staat die al vier maanden zonder geld zit. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman hoort Mark dat alle tegoeden onderweg zijn. Mark krijgt excuses voor de behandeling, de trage intrekking van de beslaglegging en het zich verschuilen door de medewerkers achter niet-werkende betalingssystemen. (2014.00712, oplossing door interventie)

Nicky is na een moeilijke jeugd in de prostitutie beland. Nu wil ze haar leven weer op de rails krijgen in het landelijke opvang- en behandelcentrum van Fier Fryslân. Door de intensieve behandeling die ze krijgt kan ze niet naar school of werken. Van de gemeente krijgt ze een kleine uitkering voor zak- en kleedgeld, waarvan ze ook schulden aflost. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) wil dat Nicky daarnaast een eigen bijdrage betaalt voor de behandeling, maar dat lukt haar niet. Fier Fryslân vindt dat het ook niet de bedoeling kan zijn van de regelgeving en benadert de Nationale ombudsman. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Federatie Opvang en het CAK blijken al met elkaar in gesprek te zijn over deze regel, maar nog geen oplossing te hebben. De ombudsman belt dan het ministerie, dat het CAK doorgeeft dat de vrijstelling per direct geldt, niet alleen voor deze vrouw maar voor de hele groep van achttien tot twintig jaar. (2014.02656, tussentijds beëindigd, en 2014.05159, tussentijds beëindigd)

### **Goede voorbereiding**

*De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.*

Een vereniging van eigenaren lukt het maar niet om toestemming te krijgen voor het plaatsen van een toegangshek bij het appartementencomplex. Volgens de gemeente Wassenaar ligt dat aan de complexiteit van de zaak: veel betrokkenen, diverse bezwaar- en beroepsprocedures,

veel te beoordelen stukken en een nieuwe interne werkwijze voor de behandeling van bezwaarschriften. De Nationale ombudsman heeft er wel begrip voor dat de kleine gemeentelijke organisatie een complexe, niet-alledaagse beslissing moet nemen, maar ze moet toch volgens de wettelijke voorschriften werken. Lukt dat niet, dan horen de nadelige gevolgen niet voor rekening van de burger te komen. (2014/074, rapport na onderzoek)

### **Goede organisatie**

*De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.*

Een halfjaar voordat zijn rijbewijs verloopt vraagt de 63-jarige mijnheer Kadi al verlenging aan. Hij heeft suikerziekte die goed onder controle is en geen problemen in het verkeer geeft, maar het CBR wil toch meer informatie van een arts hebben. Alleen krijgt mijnheer Kadi maar geen bericht wanneer hij gekeurd wordt en daarom belt hij regelmatig het CBR, dat hem steeds vraagt nog even geduld te hebben. Uiteindelijk krijgt hij op de dag dat zijn rijbewijs afloopt een oproep, maar wel pas voor over zes weken. Waarom heeft de oproep een halfjaar moeten duren? En minstens zes weken geen rijbewijs hebben is bijzonder problematisch voor mijnheer Kadi wiens vrouw slecht ter been is. Bij navraag door de Nationale ombudsman vindt het CBR gelukkig een gaatje in de agenda om hem eerder te keuren. (2014.09138, oplossing door interventie)

Sarah heeft een baan gekregen in Nederland. Ze hoort dat ze een basisexamen inburgering in het buitenland moet doen om in aanmerking te komen voor de Toegang- en Verblijfsprocedure in Nederland bij de IND. Ze betaalt € 350 en wacht op een oproep voor het examen. Maar ze hoort niets meer en krijgt ook geen betalingsbevestiging. Na vele pogingen om duidelijkheid te krijgen belt ze de Nationale ombudsman. Die zegt meerdere soortgelijke klachten te hebben ontvangen en dat er kennelijk een hoop is misgegaan bij de invoering van het basisexamen. Hoewel al bekend was dat de voorbereidingen voor de invoering van het examen niet klaar waren, is de invoering toch doorgezet per 1 november. De ombudsman vindt dat kwalijk en vindt dat dit in de toekomst niet meer mag voorkomen. In een brief aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft hij gevraagd om samen met betrokken organisaties een oplossing op maat te bieden voor gedupeerden zoals Sarah en om eventueel geleden schade te vergoeden. (zorgbrief 2014.12693)

Al maanden wacht mevrouw Winklaar op de schadevergoeding die de politie op Saba heeft toegezegd na het aanrijden van haar auto. Zij spreekt er meerdere keren over met een politieagent, maar het hoofdbureau laat op zich wachten met de afwikkeling van de schade. Ze vraagt de Nationale ombudsman om hulp. Die hoort van de lokale politie dat de benodigde documenten al lang geleden zijn opgemaakt, maar door een communicatiefout zijn die blijven liggen. Dezelfde dag neemt de politie weer contact op met de eigen verzekeringsmaatschappij. Kort daarop krijgt de Nationale ombudsman bericht van mevrouw Winklaar dat de politie contact met haar heeft opgenomen en de schade op korte termijn vergoedt. (2014.05005, oplossing door interventie)

### **Professionaliteit**

*De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken en handelen. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. De opstelling van medewerkers van de overheid is in alle situaties gepast en deskundig.*

De politie fouilleert Amin en neemt ongeveer € 2.500 in beslag. Een paar jaar later, als hij in vreemdelingendetentie zit, schrijft hij de Nationale ombudsman dat hij het in beslag genomen geld terug wil hebben. De ombudsman hoort van de politie dat Amin het geld had mogen komen ophalen omdat hij na het fouilleren niets op zijn kerfstok bleek te hebben. Nu hij vastzit wil zijn advocaat het terugvragen. Maar deze krijgt geen medewerking van de politie. De reden blijkt te zijn dat Amin is ontsnapt uit vreemdelingendetentie. Uiteindelijk oordeelt de politie zelf dat deze eerste reactie op de ontsnapping niet professioneel was en maakt ze het geld alsnog over. De ombudsman constateert dat de professionaliteit van de politie het uiteindelijk gewonnen heeft van de emotie. (2014/101, rapport na onderzoek)

De rechtbank heeft Mary onder beschermingsbewind gesteld. Maar de gemeente Rijswijk stort de toegekende bijzondere bijstand voor schuldhulpverlening en de proceskostenvergoeding op Mary's leefrekening in plaats van de beheerrekening. Mary neemt de bedragen op en geeft ze uit aan andere doelen. Het beschermingsbewindkantoor verzoekt de gemeente dan om compensatie, maar de gemeente wijst deze op juridisch terechte gronden af. De Nationale ombudsman stelt dat een nieuwe schuld de geslaagde schuldregeling mogelijk in gevaar brengt en dat de gemeente het bedrag naar een foutieve rekening heeft overgemaakt. De ombudsman is blij te horen dat de gemeente (professionaliteit) inziet dat haar juridisch gelijk ongewenste problemen geeft. Ombudsman en gemeente zijn het er over eens dat in dit geval een tegemoetkoming uit coulance redelijk is. (2014.06685, rapport na onderzoek)





**Naam:** Maarten van Dijk

**Leeftijd:** 32

**Functie:** tweedelijns klachtbehandelaar/onderzoeker team Veiligheid, Justitie en Vreemdelingen

**In dienst:** zes jaar

**Studeerde:** rechten in Leiden

**«Klachten bij de ombudsman zijn vaak het topje van de ijsberg»**

We moeten niet doen alsof we de wereld kunnen veranderen, maar je kan wel het signaal van één man versterken door het te onderzoeken. Strafrecht grijpt heel diep in in het leven van mensen. Het raakt echt aan je persoonlijke levenssfeer als je bijvoorbeeld onterecht opgepakt wordt. Dat is ontzettend ingrijpend. In het strafrecht lijkt het ingrijpen dan ook tot zijn uiterste vorm te komen. Als iemand hierover klaagt, heeft hij recht op een zorgvuldige behandeling van zijn klacht.

Ik heb hier vaak met onmacht te maken. Zo kreeg ik eens een klacht van een Marokkaanse man. Toen hij zijn vuilnis buiten wilde zetten, zag hij dat het gordijn van zijn onderbuurman open was terwijl deze op vakantie zou zijn. Hij belde aan en een agent in burger deed open die hem vervolgens allerlei vragen stelde. Toen hij daarna alsnog het vuilnis wegbracht, liep een agent achter hem aan voor aanvullende vragen en werd hij om zijn legitimatie gevraagd. Vanaf dat moment liepen de verklaringen van de man en de politie uiteen. Volgens de man liep hij met de agent terug naar zijn woning om zijn paspoort te laten zien en werd hij daarna meegenomen naar het bureau om daar als getuige omtrent de zaak met zijn buurman te worden gehoord. De betreffende agent zei dat de man direct door twee collega's is meegenomen omdat verzoeker zich niet wilde legitimeren en dat ze naderhand bij hem thuis zijn paspoort hebben gecontroleerd. Dat is wel een wezenlijk verschil, want als het verhaal van de man klopte, dan had de politie geen bevoegdheid om de man mee te nemen naar het bureau.

Maar het is ook het woord van een oude, zieke, slecht Nederlands sprekende man tegen dat van de politie. Hij voelde zich onheus bejegend en stond door dit voorval te boek als leugenaar. Dat was

voor hem onacceptabel. Ik heb een hoorzitting geregeld waarbij zowel de agent in burger, de twee agenten die hem zouden hebben meegenomen naar het bureau en de man aanwezig waren. Daar moest het ware verhaal op tafel komen. Die hoorzitting kreeg een vreemde wending toen de twee agenten, die hem volgens de agent in burger voor verhoor zouden hebben meegenomen, en de man elkaar niet herkenden. Het werd totaal niet duidelijk wie deze man dan wel had meegenomen en waarom. Het verhaal van de politie-ambtenaar klopte niet. Op dat moment ben ik op zoek gegaan naar wat hier nu aan de hand was. Uiteindelijk heeft de ombudsman geoordeeld dat de agent in burger misbruik had gemaakt van zijn bevoegdheid, door de man aan te houden voor het niet tonen van zijn ID-bewijs, en hem vervolgens te horen als getuige in de zaak omtrent zijn buurman.

### **Menselijkheid**

Soms organiseren wij een hoorzitting, soms een interventie of een bemiddelingsgesprek. Maar rechtvaardigheid is wel mijn belangrijkste drijfveer. Klachten bij de ombudsman zijn vaak het topje van de ijsberg en dus hebben wij ook een signaalfunctie. Soms krijg je zoveel klachten over hetzelfde thema en dezelfde instantie binnen, dat je daar een structureel onderzoek naar moet instellen.

Zo is er in Nederland een grote groep mensen die hun boetes bij het CJIB wel willen, maar niet kunnen betalen. Deze mensen zitten al diep in de schulden en hebben dat ook aangegeven. Hoe kan het dat je mensen met zulke grote problemen toch een systeem induwt terwijl je weet dat de problemen daardoor alleen maar groter kunnen worden? Wij zijn open het gesprek met de betrokken instanties aangegaan en hebben de persoonlijke verhalen van een aantal personen aan hen voorgelegd. Waarom is betalen in termijnen niet mogelijk? Deze mensen raken op deze manier van de regen in de drup. Hoe kijken jullie hier tegenaan? Is dit wenselijk? Dit kan toch nooit jullie bedoeling zijn geweest? Maar vooral: hoe gaan we dit oplossen? Op dat moment ben ik de luis in de pels. Maar zo kun je iemands situatie wel veranderen. Wij zien dat mensen vaak een nummer krijgen bij de overheid, terwijl wij hier de mensen áchter dat nummer zien. Daarmee brengen wij de menselijkheid weer terug, dat is wat ons zo sterk maakt.

### 3 WERK IN CIJFERS

De Nationale ombudsman ontvangt ieder jaar veel verzoeken, zowel mondeling als schriftelijk. In 2014 heeft de ombudsman ruim 1.700 verzoeken minder ontvangen dan in 2013. Deze daling werd vooral veroorzaakt omdat de ombudsman minder verzoeken heeft ontvangen die niet over de overheid gaan (ruim 1.200 minder). Verder heeft de ombudsman naar aanleiding van de verzoeken die wel over de overheid gaan vaker een onderzoek ingesteld. Beide ontwikkelingen zouden een indicatie kunnen zijn dat de ombudsman er steeds beter in slaagt duidelijk te maken waar hij voor is.

De werkzaamheden van de Kinderombudsman zijn niet meegenomen in dit verslag. De Kinderombudsman brengt een eigen verslag van zijn werkzaamheden uit.

#### 3.1 Het jaar 2014 in een notendop

- 36.278 verzoeken, waarvan 24.922 mondeling en 11.356 schriftelijk.
- Van alle verzoeken gingen veruit de meeste (18%) over de Belastingdienst.
- 81% van de in onderzoek genomen verzoeken zijn opgelost door interventie.
- Er zijn 231 rapporten uitgebracht, waarvan 52 met aanbevelingen.
- 76% van de klagers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk in het schriftelijk onderzoek.
- De meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid.

#### 3.2 Omvang verzoeken

Burgers kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de Nationale ombudsman. Dit kan per post (brief, fax of invulformulier), digitaal (elektronisch klachtformulier of e-mail) of mondeling (telefonisch of bezoek).

Tabel 1 Omvang verzoeken

	2010	2011	2012	2013	2014
Per post	5.373	5.328	5.512	4.550	3.644
Digitaal	9.239	8.931	7.946	7.909	7.712
Totaal schriftelijk	14.612	14.259	13.458	12.459	11.356
Mondeling	29.753	27.512	26.257	25.574	24.922
Totaal	44.365	41.771	39.715	38.033	36.278

Het verloop van het aantal verzoeken laat zien dat na een piek in 2010 het aantal verzoeken gestaag gedaald is. Een belangrijke oorzaak van de piek in 2010 was de door de Nationale ombudsman gehouden publiekscampagne *Wordt u niet gehoord door de overheid? Bel dan gratis de Nationale ombudsman*. Deze campagne heeft de ombudsman in 2010 actief ingezet om de naams- en functiebekendheid van de Nationale ombudsman te vergroten. De Nationale ombudsman kan zijn functie immers alleen vervullen wanneer mensen die klachten hebben weten dat er een Nationale ombudsman bestaat waar zij met hun klacht terecht-

kunnen. De campagnestrategie is in de loop van 2010 en de jaren daarna bijgesteld om de instroom in evenwicht te houden met de beschikbare capaciteit. In 2013 en 2014 is de campagne alleen op zeer beperkte schaal ingezet. Bovendien was er in 2014 geen Nationale ombudsman, wat eraan bijdroeg dat de aandacht in de media geringer was dan voorgaande jaren.

Een andere mogelijke oorzaak voor de daling van het aantal verzoeken is dat de ombudsman er steeds beter in slaagt duidelijk te maken waar hij voor is, zoals eerder genoemd. Het aantal en percentage verzoeken dat niet gaat over de overheid neemt af. Ten opzichte van 2013 zijn in 2014 ruim 1.200 verzoeken minder afgehandeld die niet gaan over de overheid (zie tabel 3).

### 3.3 Waar gaan de verzoeken over?

Burgers wenden zich tot de Nationale ombudsman om uiteenlopende redenen. Soms hebben zij een concrete klacht of probleem, soms weten ze de goede weg of ingang niet te vinden en soms hebben zij alleen behoefte aan een luisterend oor. De ombudsman luistert, wijst mensen de weg, lost problemen op en neemt klachten in behandeling.

De Nationale ombudsman behandelt alleen klachten die over de overheid gaan, dat was afgelopen jaar 77% van de binnengekomen verzoeken. Mensen met vragen of klachten op andere terreinen worden verwezen naar de juiste instantie.<sup>6</sup>

**Tabel 2 Verzoeken over de overheid**

	2012	2013	2014
Overheid totaal	75%	74%	77%
Anders totaal	25%	26%	23%
Totaal	100	100	100
Overheid mondeling	69%	68%	71%
Anders mondeling	31%	32%	29%
Totaal	100	100	100
Overheid schriftelijk	86%	86%	88%
Anders schriftelijk	14%	14%	12%
Totaal	100	100	100

<sup>6</sup> Hieronder vallen klachten over andere organisaties, zoals woningcorporaties en zorgaanbieders. Ook klachten over bijvoorbeeld een decentrale overheid met een eigen ombudsvoorziening, onderwijsinstellingen en de rechterlijke macht vallen in deze categorie.



**Naam:** Marieke Ruitenburg

**Leeftijd:** 29 jaar

**Functie:** eerstelijns klachtbehandelaar

**In dienst:** twee jaar

**Studeerde:** rechten aan Universiteit Maastricht

**«Sommigen zien mij als hun laatste redmiddel»**

Mijn grootste angst is om het type ambtenaar te worden dat vooral in regeltjes en procedures denkt en geen oog heeft voor de mens die daarachter zit. In de klachten die ik behandel zie ik dat mensen door overheidsinstanties soms als nummertje worden beschouwd; dan kun je ze ook makkelijk in procedures stoppen. Bij de Nationale ombudsman zet ik mij juist in voor persoonlijk contact en maatwerk. Tegelijkertijd lukt dat mijzelf ook niet altijd. Ik ben een empathisch persoon en ik werk voor de Nationale ombudsman omdat ik een sterk rechtvaardigheidsgevoel heb. Maar mijn alledaagse realiteit is natuurlijk net als die van andere ambtenaren, namelijk een hoge stapel dossiers op mijn bureau. En soms kunnen mensen veeleisend zijn, dan lukt het niet altijd om je goed in te leven of om op zoek te gaan naar de mogelijkheden.

**Betrokken en verantwoordelijk**

Als eerstelijns klachtbehandelaar ben ik het eerste aanspreekpunt. Mensen bellen mij vaak op *«in the heat of the moment»*. Dat leidt ertoe dat je veel informatie over je heen krijgt en sommige mensen verwachten dat je dan ook direct een oplossing voor ze hebt. Het maakt indruk om iemand uitgebreid te horen vertellen over de diepe problemen waarin hij of zij zit. Ik voel mij dan erg betrokken en verantwoordelijk om zo iemand verder te helpen. Sommigen zien mij als hun laatste redmiddel. Het is dus wel belangrijk om voor ogen te houden dat wij klachten behandelen en geen hulpverlener zijn. Anderen denken dat ik deel uitmaak van het «bolwerk» dat overheid heet. Het komt ook wel eens voor dat het iemand zo hoog zit dat hij mij de huid vol scheldt vanwege zijn problemen. Ik blijf daar vrij rustig onder, omdat ik vooral hoor welke emotie daarachter zit. Het maakt het soms wel moeilijk om nog echt contact met iemand te maken.

Mijn motivatie haal ik uit mooie resultaten, bijvoorbeeld wanneer je echt iets voor iemand kunt betekenen, hoe klein of groot ook. Het is helemaal mooi wanneer je een illustratieve zaak kunt gebruiken om aandacht te krijgen voor structurele problemen. Zo sprak ik laatst een moeder over haar zoon die dakloos was geworden. Hij had een nieuwe ID-kaart nodig. Hij stond nog ingeschreven op zijn oude adres. De gemeente had een adresonderzoek daarnaar ingesteld. Vanwege dat onderzoek namen zij zijn ID-aanvraag niet in behandeling, ook al stond hij nog wel ingeschreven. Hij werd doorverwezen van instantie naar instantie en raakte daardoor het spoor bijster. Gevoelsmatig klinkt dit al vreemd: hoewel deze man zelf voor een juiste inschrijving bij de gemeente had moeten zorgen, kan dat toch geen reden zijn om zijn ID-aanvraag niet in behandeling te nemen? Deze man raakte hierdoor alleen maar verder in de problemen. Uiteindelijk bleek dat de gemeente ook niet volgens de regels handelde. Wij willen hiervoor ook bij andere gemeenten aandacht vragen, omdat we hier meer signalen over ontvangen. Gelukkig pakte deze gemeente het uiteindelijk alsnog goed op.

#### **Een klein stapje extra**

Het gebeurt wel eens dat overheidsinstanties meer kunnen, maar het niet doen. Dan denk ik soms: «Je had als ambtenaar de ruimte om écht iets voor iemand te betekenen, maar je doet het gewoon niet». Dat kan bijvoorbeeld te maken hebben met een van oudsher formele en in zichzelf gekeerde cultuur. Het kan dan voor een burger moeilijk zijn om zijn persoonlijke verhaal voor het voetlicht te brengen. Ik merk dat ambtenaren bij bepaalde organisaties terughoudend zijn om te bellen met burgers die klachten hebben, omdat zij denken dat het onrust zaait of dat zij nog meer over zichzelf afroepen. Dat is jammer; mijn ervaring is dat in heel veel gevallen het informele contact juist zorgt voor blije gezichten en een snelle oplossing. Eén klein stapje extra in het begin kan negen stappen later in het proces helpen voorkomen.

Voor mij is van belang dat ik geen belangenbehartiger ben voor een van beide partijen. Ik probeer mij neutraal op te stellen. Het streven is daarbij altijd de relatie tussen overheid en burger weer terug in balans te brengen. Het is namelijk wenselijker als een overheidsinstantie zelf de mogelijkheden zoekt om het vertrouwen te herstellen met de burger en probeert een oplossing te zoeken voor het probleem. Als ik iets heb opgelost krijg ik van de burger wel eens te horen: «Oh, dus als de Nationale ombudsman zich ermee bemoeit kan het plotseling wel». In dat geval heb je een oplossing voor het concrete probleem, maar is het vertrouwen in de overheid niet verbeterd. Aan de andere kant zijn de verwachtingen van mensen soms niet reëel. Juist dan moet je ook eerlijk zijn naar burgers.

### **3.4 Werkwijze ombudsman**

Sinds 2012 heeft de Nationale ombudsman de mogelijkheid voor burgers verruimd om mondeling klachten in te dienen.<sup>7</sup> Dit past binnen de ook door de ombudsman aanbevolen informele aanpak, waarbij de burger steeds centraal staat. Mensen die bellen met de Nationale ombudsman krijgen direct een klachtbehandelaar aan de telefoon. Deze verkent samen

<sup>7</sup> Voor 2012 werden mondeling ingediende klachten alleen in behandeling genomen wanneer iemand niet in staat was schriftelijk een klacht in te dienen.

met de burger waar het de burger om te doen is, wat deze zelf nog kan doen en wat de Nationale ombudsman voor hem of haar kan doen. Door deze werkwijze slaagt de Nationale ombudsman er steeds beter in om mensen die bellen direct te helpen, zonder dat zij een schriftelijk verzoek hoeven in te dienen.

Bij klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht gaat over een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Ook neemt de ombudsman geen klachten in onderzoek die betrekking hebben op een uitspraak van een rechter of op het regeringsbeleid. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte neemt de ombudsman geen klachten in onderzoek die hij op voorhand («kennelijk») ongegrond acht; in 2014 bedroeg dit aantal 486.<sup>8</sup>

In een aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier – te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan doen. In 2014 hebben 484 vooronderzoeken plaatsgevonden die niet tot een onderzoek hebben geleid. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de verzoeker en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen (2014: 101).

De ombudsman heeft in 2014 meer klachten in onderzoek genomen. Het aantal malen dat de ombudsman een onderzoek instelt, ligt bij mensen die mondeling contact opnemen lager (9%) dan bij mensen die schriftelijk contact opnemen (31%). Oorzaak hiervan is dat de ombudsman mensen aanspoort om in geval van twijfel telefonisch contact met hem op te nemen. Veel van deze contacten leiden niet tot een officiële klacht maar tot bijvoorbeeld informatieverstrekking of doorverwijzing.

---

<sup>8</sup> Zie de Wet Nationale ombudsman en de Algemene wet bestuursrecht voor de meest volledige omschrijving van de bevoegdheden van de Nationale ombudsman.

**Tabel 3 Adviseren en informeren of onderzoek**

	2013 aantal	%	2014 aantal	%
<b>Totaal</b>				
Adviseren en informeren	23.344	85	23.221	83%
In onderzoek genomen	4.135	15	4.846	17%
Totaal		100		100
<b>Mondeling</b>				
Adviseren en informeren	15.803	90	16.087	91%
In onderzoek genomen	1.683	10	1.650	9%
Totaal		100		100
<b>Schriftelijk</b>				
Adviseren en informeren	7.541	75	7.134	69%
In onderzoek genomen	2.452	25	3.196	31%
Totaal		100		100

In de categorie adviseren en informeren vallen ook contacten met mensen die behoefte hebben aan een luisterend oor, een signaal willen afgeven of een vraag hebben. Bij de mensen die op of na 19 mei 2014 mondeling contact met de Nationale ombudsman hebben opgenomen, gaat het om respectievelijk 4%, 1% en 9% van het totaal aantal mondelinge verzoeken.<sup>9</sup> Veruit het grootste deel (78%) zijn verzoeken die de ombudsman niet in onderzoek kan nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten (zie hiervoor). De overige mondeling ontvangen verzoeken (8%) zijn in onderzoek genomen.

#### *Intake*

Om te achterhalen wat het werkelijke probleem is waar iemand mee zit, wordt de indiener van een klacht altijd eerst gevraagd om zijn klacht toe te lichten, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt vervolgens een aanpak gekozen die naar verwachting het meest effectief is.

#### *Oplossing door interventie*

Een groot deel van de klachten die in onderzoek wordt genomen, leent zich voor een snelle interventie. In die gevallen probeert de Nationale ombudsman door directe tussenkomst het probleem op te lossen. Dit werkt goed als een zaak eenvoudig hersteld kan worden; een instantie beantwoordt bijvoorbeeld een brief van de betrokken burger alsnog of een betaling vindt alsnog plaats.

#### *Bemiddeling*

In een aantal gevallen vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen burger en overheid onder leiding van bemiddelaars van de Nationale ombudsman. Vaak is een dergelijk gesprek gericht op het normaliseren van het contact tussen burger en overheid en om, waar mogelijk, het onderlinge vertrouwen te herstellen.

<sup>9</sup> Per 19 mei 2014 wordt meer informatie vastgelegd van de telefonisch ontvangen verzoeken.



#### *Onderzoek met rapport*

In andere gevallen wordt een onderzoek ingesteld naar een gedraging van een overheidsinstantie dat uitmondt in een openbaar rapport met een behoorlijkheidsoordeel. Daarbij vindt waarheidsvinding plaats door bestudering van stukken, het horen van ambtenaren en getuigen en hoor en wederhoor. Deze werkwijze is waardevol als een oordeel gewenst is en is van belang als basis voor jurisprudentie en ombudsprudentie. Alle rapporten van de Nationale ombudsman zijn openbaar.

#### *Onderzoek met brief*

Als het resultaat van het onderzoek naar een gedraging van een overheidsinstantie slechts van beperkt belang is, beperkt de afronding zich tot een brief. Dat doet zich bijvoorbeeld voor wanneer de ombudsman ten aanzien van het merendeel van de klachten niet tot een oordeel kan komen of omdat het resultaat uitsluitend voor de indiener van de klacht van belang is. Deze brief is niet openbaar.

#### *Tussentijds opgelost of beëindigd*

Er zijn ook zaken waarbij een onderzoek tussentijds wordt beëindigd. De redenen hiervoor zijn gevarieerd: de indiener van een klacht geeft uitdrukkelijk aan geen prijs meer te stellen op verder onderzoek, de indiener van een klacht laat na herhaalde pogingen niets meer van zich horen of tijdens het onderzoek blijkt de Nationale ombudsman alsnog niet bevoegd.

**Tabel 4 Wijze van onderzoek**

	2012		2013		2014	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Oplossing door interventie	3.409	83	3.142	76	3.939	81
Bemiddeling	35	1	36	1	56	1
Onderzoek met rapport	209	5	227 <sup>1</sup>	5	231	5
Onderzoek met brief	189	4	164	4	82	2
Tussentijds opgelost of beëindigd	282	7	566	14	538	11
Totaal	4.124	100	4.135	100	4.846	100

<sup>1</sup> In 2013 zijn er 221 rapporten verschenen. Het hier genoemde aantal is hoger omdat een aantal rapporten betrekking heeft op meer dan één klachtdossier.

Door een goede intake slaagt de ombudsman er steeds beter in te achterhalen wat iemand wil bereiken met het indienen van een klacht en hoe dat het beste kan worden bereikt. Daarbij valt op dat mensen in deze tijd graag snel een oplossing willen en niet zitten te wachten op een rapport na een onderzoek van maanden.

### **3.5 Onderzoek uit eigen beweging**

Behalve onderzoek op verzoek doet de ombudsman ook onderzoek uit eigen beweging. Aanleiding kan zijn dat hij over een bepaald onderwerp veel klachten ontvangt of dat er maatschappelijke onrust over bestaat. De conclusies en aanbevelingen op basis van een dergelijk onderzoek hebben doorgaans een structureel karakter; ze zien niet op een enkel geval, maar op alle soortgelijke gevallen. En ze kunnen daardoor goed worden gebruikt als toetsingskader bij de afhandeling van klachten over hetzelfde onderwerp. Een andere aanleiding voor een onderzoek uit eigen

beweging is een gedraging die door (een medewerker van) de ombudsman zelf is waargenomen of waarover de betrokken burger om wat voor reden dan ook zelf niet kan klagen.

Voorafgaand aan een onderzoek uit eigen beweging wordt vaak eerst een verkenning uitgevoerd. Niet iedere verkenning leidt tot een onderzoek. In 2014 zijn 10 verkenningen afgerond die niet tot een onderzoek hebben geleid. In totaal zijn 17 onderzoeken uit eigen beweging afgerond. In 13 daarvan is een openbaar rapport geschreven en 4 onderzoeken uit eigen beweging zijn afgerond met een brief.

### 3.6 Oordeel in rapporten

De Nationale ombudsman gebruikt bij de beoordeling van een klacht behoorlijkheidsnormen. In een rapport leidt die afweging tot een oordeel: gegrond of niet gegrond.

**Tabel 5 Oordeel Nationale ombudsman in rapporten**

Rapporten	2013		2014	
	aantal	%	aantal	%
Gegrond	143	63	133	57,6
Deels gegrond	37	16,3	43	18,6
Niet gegrond	38	16,7	43	18,6
Geen oordeel	9	4	12	5,2
Totaal	227	100	231	100

In 176 rapporten uit 2014 luidde het oordeel van de Nationale ombudsman deels of volledig gegrond. Dit betekent dat de Nationale ombudsman de indiener van een klacht over de overheid in een aanzienlijk deel van de gevallen (76%) waarin een schriftelijk onderzoek is ingesteld gedeeltelijk of geheel gelijk heeft gegeven.

### 3.7 Onderwerp van klachten

Een behoorlijke overheid is een overheid die open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, en eerlijk en betrouwbaar is. Dit zijn de kernwaarden die de Nationale ombudsman heeft gehanteerd bij de indeling van de 22 bijbehorende behoorlijkheidsnormen.

**Tabel 6 Kernwaarden in rapporten in aantallen**

Open en duidelijk Transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering		
Oordelen	88	
behoorlijk		16%
niet behoorlijk		84%
Respectvol Respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg		
Oordelen	81	
behoorlijk		43%
niet behoorlijk		57%
Betrokken en oplossingsgericht Maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie		
Oordelen	55	
behoorlijk		22%
niet behoorlijk		78%
Eerlijk en betrouwbaar Integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit		
Oordelen	100	
behoorlijk		39%
niet behoorlijk		61%

In hoofdstuk 2 zijn voorbeelden beschreven van de bijbehorende casuïstiek.



**Naam:** Marion van Dam

**Leeftijd:** 49

**Functie:** strategisch adviseur en bemiddelaar

**In dienst:** acht jaar

**Studeerde:** empirische pedagogiek

**«Een goed gesprek kan zoveel betekenen»**

Er kwam ooit een vrouw bij me binnen met zes koffers vol bezwaarschriften. Ik vroeg haar: «Stel nou dat alles wordt opgelost, hoe ziet uw dag er dan uit?» Daar kon zij zich geen voorstelling meer bij maken. Soms zijn mensen zo vastgelopen in artikel 8 lid 2 sub b dat ze de hoofd- en bijzaken niet meer van elkaar kunnen scheiden. Als iets er heel erg toe doet en een ander stelselmatig de deur dichtgooit, wordt het een kruistocht. Dan komt iemand met steeds zwaarder geschut om de ander te bereiken. Een goed gesprek van mens tot mens kan dan zoveel betekenen. In zo'n gesprek wissel je voortdurend tussen inhoud en relatie, al naar gelang wat er nodig is.

**Juliana-uitspraak**

Ik ben niet verantwoordelijk voor de oplossing, wel voor de regie van het gesprek tussen de overheid en de burger en voor de organisatie daarvan. Soms, terwijl ik luister naar al die levensverhalen, denk ik: «Wie ben ik dat ik al die persoonlijke ervaringen mag horen?» Ja, dat is best wel een Juliana-uitspraak. Maar zonder een redder te willen zijn, dat is wél wat mij ontroert als ik mensen nader tot elkaar kan laten komen. Soms is het namelijk al voldoende voor iemand om te laten zien dat er een mens van vlees en bloed in dat overheidsapparaat zit. Het gaat namelijk niet per se om geld of genoegdoening. Het gaat in zo'n gesprek niet om waarheidsvinding. Het gaat erom dat ieder zijn eigen verhaal mag vertellen vanuit zijn eigen beleving. En – minstens zo belangrijk – dat er naar elkaars verhalen geluisterd kan worden.

Ik heb de mooiste baan die er is. De combinatie van de concrete kant als bemiddelaar en de abstracte kant als strategisch adviseur maakt het zo krachtig. Enerzijds bereid ik als strategisch adviseur de inhoudelijke gesprekken voor tussen de Nationale ombudsman en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze gaan bijvoorbeeld over de klachtbehandeling in Caribisch Nederland,

de positie van klokkenluiders of de status van de Wet open overheid. Anderzijds mag ik ook preventief met klachtbehandeling bezig zijn door workshops, lezingen en trainingen te geven aan bijvoorbeeld het CJIB, de IND, de RDW, Slachtofferhulp Nederland of aan rechtenstudenten. Daarin laat ik zien waarin de effectiviteit van de informele aanpak zit. De combinatie van mijn rol als bemiddelaar en als strategisch adviseur is ijzersterk.

### **Bijzondere communicatie**

De overheid heeft soms ook een aparte manier van communiceren. Ik vergelijk het wel eens met die vormenbox waar peuters mee spelen. Een vierkantje hoort in een vierkantje en een cirkeltje in een cirkeltje. Als je je vraag aan de overheid niet in de vorm van een bezwaarschrift, beroep of klacht giet, dan kun je vaak nergens terecht. Meestal staat er onder brieven «Als u het niet eens bent met deze uitspraak kunt u bezwaar maken». Maar vaak snappen mensen gewoon niet hoe de overheid tot een bepaalde uitspraak is gekomen. Een goede toelichting kan enorm helpen. Ook helpt het als iemand de kans krijgt om te vertellen waarom iets zo belangrijk voor hem is. Als de overheid dan vertelt hoe de procedure werkt en op basis waarvan het uiteindelijke besluit is genomen, blijken mensen best een negatieve uitkomst te kunnen accepteren. Zolang je ze maar meeneemt in dat proces.

Maar soms is iemand zo boos dat hij de kant van de overheid (nog) niet kan horen. Tijdens een bemiddelingsgesprek zat er eens een ambtenaar met een steekhoudend verhaal. Ik vroeg aan de man met de klacht of hij dit verhaal kon samenvatten. Hij zei toen: «Die man valt toch niet te vertrouwen, dus wat maakt het uit wat hij zegt?» Dan moet je op een heel ander niveau het gesprek met iemand aangaan. Wat heeft u meegemaakt dat u zo teleurgesteld bent in de overheid? Dat moet eerst uit de lucht voordat je tot de inhoud kan komen. Het ultieme doel is namelijk dat het vertrouwen tussen de burger en de overheid weer hersteld wordt.

## **3.8 Aanbevelingen**

Naast behoorlijkheidsoordelen kunnen rapporten een of meer aanbevelingen bevatten. Een aanbeveling kan erop gericht zijn om een (materiële) oplossing of herstel van vertrouwen te bewerkstelligen in een individueel geval. Ook kan een aanbeveling tot doel hebben om klachten in de toekomst te voorkomen.

**Tabel 7 Aanbevelingen**

	2013	2014
Aantal rapporten met aanbeveling	75	52
Opgevolgde aanbevelingen <sup>1</sup>	90%	87%

<sup>1</sup> De reacties op aanbevelingen kunnen betrekking hebben op rapporten uit hetzelfde jaar of uit eerdere jaren; de percentages zijn indicatief, onder meer vanwege de tijd tussen het uitbrengen van een aanbeveling en de reactie daarop.

### 3.9 Ontvangen verzoeken per beleidsterrein

Over de gehele linie is het aantal ontvangen verzoeken afgenomen. Tegen deze trend in heeft de ombudsman meer klachten ontvangen over onder meer de Belastingdienst en gemeenschappelijke regelingen. Bij gemeenschappelijke regelingen wordt de stijging vooral veroorzaakt doordat steeds meer gemeenschappelijke regelingen onder de bevoegdheid van de ombudsman vallen. Daarbij gaat het vooral om regelingen op het terrein van belastingen en sociale zaken. Dit zijn van oudsher terreinen waarover de ombudsman veel klachten ontvangt. Bij de Belastingdienst komt 80% van de stijging voor conto van de Belastingdienst/Toeslagen. In de jaarbrief aan de Belastingdienst is meer over de oorzaken van deze stijging te lezen. De jaarbrieven zijn te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

**Tabel 8 Ontvangen verzoeken over de overheid in 2013 en 2014**

	2013	Alle klachten 2014	t.o.v. 2013
	aantal	aantal	
<b>Ministeries<sup>1</sup></b>			
Algemene Zaken	20	11	- 45%
Buitenlandse Zaken	197	169	- 14%
Veiligheid en Justitie	4.813	3.499	- 27%
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	256	271	+ 6%
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	1.095	859	- 22%
Financiën	5.231	6.799	+ 30%
Defensie	151	105	- 30%
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	6.541	4.453	- 32%
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	1.791	1.831	+ 2%
Economische Zaken	214	188	- 12%
Infrastructuur en Milieu	1.227	1.233	- 0,5%
<b>Politie</b>	2.792	2.502	- 11%
<b>Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties</b>	127	62	- 51%
<b>Decentrale overheden</b>			
Waterschappen	203	189	- 7%
Gemeenten	5.023	4.527	- 10%
Provincies	107	85	- 21%
Gemeenschappelijke regelingen	421	523	24%
<b>Totaal</b>	30.209	27.306	

<sup>1</sup> Inclusief zelfstandige bestuursorganen.

Tabel 9 Top vijftien verzoeken

	2014	t.o.v. 2013
Belastingdienst	6.627	+ 31%
Gemeenten	4.527	- 10%
UWV	2.502	+ 1%
Politie	2.502	- 11%
CJIB	1.004	- 8%
Bureaus Jeugdzorg	789	- 20%
CBR	675	+ 5%
DUO	618	+ 10%
SVB	586	- 3%
Gerechtsdeurwaarders	563	- 26%
Openbaar Ministerie	559	- 23%
Gemeenschappelijke regelingen	523	+ 24%
CAK	485	- 14%
Dienst Wegverkeer	368	- 7%
IND	321	- 36%

#### *Caribisch Nederland*

De Nationale ombudsman is sinds 10 oktober 2010 bevoegd klachten te behandelen over de politie, de Belastingdienst, het zorgverzekeringskantoor, de Rijksdienst Caribisch Nederland en andere bestuursorganen van het Rijk op Caribisch Nederland. Vanaf 10 oktober 2012 is de Nationale ombudsman ook bevoegd klachten te behandelen over de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Veel mensen weten inmiddels de Nationale ombudsman te vinden met klachten over zowel de rijksdiensten als de lokale overheid.

Caribisch Nederland telde in 2014 circa 24.000 inwoners. Met 141 verzoeken betekent dit dat per circa 170 inwoners 1 verzoek werd ontvangen. Nederland telt circa 16,8 miljoen inwoners, van hen ontvingen we 36.278 verzoeken. Dit betekent dat per circa 463 inwoners 1 verzoek werd ontvangen. Vanuit Caribisch Nederland worden dus ruim 2,5 maal zoveel verzoeken ontvangen.

Een groep medewerkers uit verschillende onderzoeksteams behandelt de klachten die de Nationale ombudsman ontvangt over en uit Caribisch Nederland. Vanwege de mondeling ingestelde cultuur bezoeken zij de gemeentelijke eilanden jaarlijks tweemaal dit jaar in april en in november. De bezoeken worden gebruikt om contact te leggen met zowel de burgers als de overheidsinstanties. Aan de overheidsinstanties wordt informatie gegeven (o.a. via workshops) over klachtbehandeling en de visie van de Nationale ombudsman op de relatie tussen burger en overheid. Verder worden spreekuren gehouden waar de burgers vragen kunnen stellen aan de medewerkers van de Nationale ombudsman en om klachten in te dienen. Ten slotte worden de bezoeken gebruikt om klachten aan de overheidsinstanties voor te leggen en wanneer mogelijk ter plaatse op te lossen, bijvoorbeeld door bemiddeling. De 141 verzoeken vanuit Caribisch Nederland zijn meegenomen in deze rapportage.

#### *Veteranenombudsman*

De Nationale ombudsman behandelt vanaf 1 juli 2013 klachten van veteranen over zowel overheidsinstanties als niet-overheidsinstanties die een taak uitoefenen ten aanzien van veteranen.

Volgens de Veteranenwet heeft de Veteranenombudsman drie taken. Hij behandelt klachten van veteranen en hij kan ook uit eigen beweging een onderzoek instellen. Hij adviseert regering en parlement over beleid en regelgeving met betrekking tot veteranen en tot slot bewaakt hij de klachtbehandeling bij de instanties die zorg verlenen aan veteranen.

In 2014 hebben 101 veteranen (of relaties van een veteraan) een beroep gedaan op de Veteranenombudsman (2013: 69). Eind 2014 waren 86 van deze verzoeken afgehandeld. De Veteranenombudsman staat voor een persoonlijke benadering van veteranen die een beroep op hem doen. In 2014 hebben 18 intakegesprekken plaatsgevonden met veteranen, bij de Nationale ombudsman of elders.

Van de 86 afgehandelde verzoeken vielen er 11 buiten de bevoegdheid van de Veteranenombudsman. Tien verzoeken zijn ter bemiddeling overgedragen aan de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht. De overige 65 verzoeken zijn als volgt afgedaan:

• adviseren en informeren	24
• oplossing door interventie	39
• bemiddeling	1
• onderzoek met rapport	1

### 3.10 Doorlooptijden

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid voortvarend te werk moet gaan. Ook in het eigen werk blijven de medewerkers van de ombudsman streven naar zo kort mogelijke doorlooptijden. In 2014 is daarin een verbetering ten opzichte van 2013 gerealiseerd. Gemiddeld is de doorlooptijd afgenomen van 48 dagen in 2013 naar 46 in 2014. De gemiddelde doorlooptijd van klachten die mondeling zijn ingediend (33 dagen) is lager dan de gemiddelde doorlooptijd van klachten die schriftelijk zijn ingediend (47 dagen).

**Tabel 10 Gemiddelde doorlooptijd van de behandeling van klachten (in kalenderdagen)**

Klachten	2013	2014
Nationale ombudsman niet bevoegd	13	13
Nationale ombudsman bevoegd		
adviseren en informeren	38	41
in onderzoek genomen <sup>1</sup>	78	59
interventie	49	38
bemiddeling	176	152
onderzoek met rapport	319	276
onderzoek met brief	196	184
tussentijds opgelost of beëindigd	101	90

<sup>1</sup> Dit is een gewogen gemiddelde.

### 3.11 Klachten over de Nationale ombudsman

Wanneer iemand een klacht heeft over (een medewerker van) de Nationale ombudsman, wordt snel persoonlijk contact opgenomen. Geprobeerd wordt de klacht in overleg vlot op te lossen. Vaak lukt dat ook, bijvoorbeeld door excuus aan te bieden. In 2014 zijn 133 klachten geregistreerd. Dit is een stijging ten opzichte van 2013 (67). Oorzaak van deze stijging is onder meer dat de Nationale ombudsman in 2014 extra aandacht heeft besteed aan de herkenning van klachten. Verder zijn vanaf



1 januari 2014 ook klachten die informeel zijn opgelost geregistreerd. De Nationale ombudsman is hierdoor beter in staat de dienstverlening aan burgers te verbeteren.

Een blijk van ongenoegen over een onderzoekbeslissing wordt niet als klacht, maar als herzieningsverzoek aangemerkt. Ook bij verzoeken om herziening wordt bezien welke rol de (medewerker van de) ombudsman speelde bij het ontstaan van de onvrede van betrokkene. In 2014 zijn 128 herzieningsverzoeken behandeld. Van alle verzoeken om herziening zijn 14 geheel of deels toegewezen.

Tabel 11 geeft een overzicht van de klachten over (medewerkers van) de Nationale ombudsman en de behandeling daarvan.

**Tabel 11 Overzicht behandeling interne klachten**

Aard klacht	Aantal	Gegronde	Niet gegronde	N.v.t. of geen oordeel	In behandeling
Voortvarendheid	48	38	5	3	2
Professionaliteit	16	6	8	2	
Bejegening	11	2	6	3	
Maatwerk	10	3	4	3	
Informatieverstrekking	10	5	1	3	1
Administratieve zorgvuldigheid	2		2		
Betrouwbaarheid	8	4	4		
Partijdigheid	5	1	4		
Goede organisatie	5	5			
Diversen	18	7	7	2	2
<b>Totaal</b>	<b>133</b>	<b>71</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>5</b>



**Naam:** Walter van den Berg

**Leeftijd:** 59 jaar

**Functie:** onderzoeker structurele aanpak

**In dienst:** zes jaar

**Studeerde:** sociale academie in Den Haag

#### **«Je vraagt om een draai om je oren»**

Intern word ik wel eens «Mr Beslagvrije voet» genoemd. Ik doe nu onderzoek naar de berekening daarvan, omdat er veel fouten in worden gemaakt. Dat kan voor een individu oplopen tot maandelijkse tekorten van € 300. Dat zijn aanwijsbare fouten van overheidsinstanties, waardoor mensen in de problemen komen. Dat vind ik schandalig. Wat ik doe lijkt soms op belangenbehartiging, maar dat is het alleen als er een duidelijke schending van een belangrijke norm plaatsvindt. *Choose your battles*, zeg ik wel eens. Je kunt wel hard roepen, maar je strijd moet haalbaar en effectief zijn.

Ik maak mij het meeste zorgen over de te botte manier waarop de overheid schulden invordert. Natuurlijk moeten schulden worden terugbetaald, maar de overheid heeft zich allerlei bevoegdheden verschafte waardoor zij heel makkelijk geld kan wegnemen van je bankrekening of van de lopende uitkering. Daardoor komt de beslagvrije voet in het gedrang. Maar veel overheden interesseert dat niet en denken «wij horen het wel als er werkelijk problemen zijn». Die betrokkenheid bij de burger komt voort uit mijn intrinsieke boosheid over onrecht. Het knaagt aan mij dat er teveel macht wordt misbruikt.

#### **Imagoverlies**

Vroeger was de Belastingdienst een voorbeeldige, goedlopende organisatie, totdat Toeslagen daaraan werd toegevoegd. Sinds die fusie hebben ze veel imagoverlies geleden. Bij ons is het nummer 1 in de lijst van overheidsinstanties waar de meeste klachten over binnenkomen. We hebben het idee dat Toeslagen van goede wil is, maar het is een *hell of a job* die ze moeten doen. Op jaarbasis worden er 7,1 miljoen toeslagen verstrekt waarvan een derde goed gaat, een derde wordt teruggevorderd en een derde wordt nabetaald.

Er wordt geklaagd over de telefonische bereikbaarheid van Toeslagen, de behandelingsduur, mensen krijgen geen antwoord op hun vragen of zitten maanden zonder geld. Als je recht hebt op een huurtoeslag van € 200 per maand en je hebt nog een schuld die je moet terugbetalen dan gaat Toeslagen dat verrekenen om jouw schuld in te lossen. Heel veel mensen komen daardoor in de problemen want die huurtoeslag hebben ze nodig om elke maand rond te komen. Ik geloof niet in kwade bedoelingen, maar wel dat er onachtzaam met mensen wordt omgegaan. Toen wij met Toeslagen gingen praten over die dwangverrekeningen vroeg ik of zij mensen er wel op wijzen dat zij recht hebben op een betalingsregeling. Zij zeiden: «We gaan in deze fase van verrekenen mensen niet op hun rechten wijzen. Jammer, ze hebben hun kans gehad». Je ogen sluiten voor de gevolgen is dan een bewuste keuze.

### **Robin Hood**

Het is mijn keuze geweest om geen «carrière» te maken, maar mij in te zetten voor de medemens. Dat is een Robin Hoodachtige motivatie. Maar dat zit in mij, ik word boos als ik heel duidelijk onrecht zie. Ik ben zeventien jaar sociaal raadsman geweest en weet dat één financieel kinkje in de kabel grote problemen kan opleveren. Ik zie mensen watertrappelen en uiteindelijk koppie onder gaan. Dat is iets waar ik heel strijdbaar van word.

Wij krijgen wel eens het verwijt dat wij het vertrouwen niet vergroten, maar verkleinen doordat wij de vuile was buiten hangen. Veel overheden gaan echter pas bewegen op het moment dat hun vuile was buiten hangt. Wij hebben meegemaakt dat Toeslagen een achterstand had van vier tot zes maanden voor verzoeken over de beslagvrije voet. Toen wij hen daarop aanspraken zeiden zij alleen maar: «Wij hebben geen personeel». Wij stuurden een brief naar de Staatssecretaris en toen was het ineens wél geregeld. Belachelijk dat Toeslagen dit niet zelf voor elkaar heeft gekregen bij de Staatssecretaris. Dat is zo'n teken van onmacht. Dan vraagt zo'n instantie eigenlijk om een draai om de oren...

## 4 ORGANISATIE

### 4.1 Interne ontwikkelingen

De Nationale ombudsman beschikt over ongeveer 160 enthousiaste en bevrogen medewerkers die hem helpen in zijn werk. Deze medewerkers zetten zich in om problemen tussen burgers en overheid op te lossen en te voorkomen. Dat wat wij verwachten van overheidsinstanties is natuurlijk bij uitstek van toepassing op de eigen organisatie, onze medewerkers en werkwijze. Ons organisatie- en personeelsbeleid is gericht op dienstverlening, gerichte beïnvloeding, professionaliteit, transparantie en kennisdeling. 2014 is voor de ombudsman en zijn medewerkers een jaar van verandering geweest. Verandering in verschillende opzichten.

#### *Verbetering dienstverlening*

De ombudsman heeft net als in 2013 ook in 2014 veel geïnvesteerd in het verbeteren van de dienstverlening aan de burger. Zo is medio 2014 het Ombudsplein geopend. Het Ombudsplein is de virtuele en fysieke omgeving voor het verkrijgen van informatie over de relatie tussen burger en overheid, het indienen van klachten en het afgeven van signalen. Op het Ombudsplein werken klachtbehandelaars vanuit diverse disciplines samen om problemen van burgers zo veel mogelijk direct op te lossen. Met de start van het Ombudsplein is de telefonische dienstverlening aanzienlijk verbeterd. Het percentage telefoontjes dat binnen 20 seconden wordt opgenomen is gestegen van 67% naar 92%. Voor de borging van de kwaliteit van de telefonische dienstverlening is een kennisbank beschikbaar die up-to-date wordt gehouden. Verder werken klachtbehandelaars op het Ombudsplein samen met communicatieadviseurs en informatiespecialisten om snel en adequaat in te kunnen spelen op actuele onderwerpen, opvallende zaken en ontwikkelingen. Berichtgeving over actuele en andere zaken wordt direct geplaatst op het virtuele Ombudsplein, de nieuwe website van de ombudsman. Hiermee wordt de dienstverlening en informatievoorziening aan de burger versneld en verbeterd.

De nieuwe website van de ombudsman is sinds half september te bezoeken. Deze speelt een belangrijke rol bij de ambities van de ombudsman over zijn dienstverlening aan burgers, het versterken van binding met hen en het *empoweren* en ondersteunen. Zo legt de ombudsman via de site contact met mensen, registreert signalen en communiceert actuele informatie over knelpunten in de dienstverlening van overheden. De grootste uitdaging voor de nieuwe website was het vinden van een goede balans tussen reële verwachtingen bieden en laagdrempelig blijven. Want de ombudsman wil aan de ene kant duidelijk zijn dat hij niet alle mensen die zich melden kan helpen en aan de andere kant wil hij mensen niet afschrikken en ze juist aanmoedigen om iets met hun klacht te doen.

Met de start van het Ombudsplein maakt het voor de burger niet meer uit via welk kanaal (telefoon, brief, digitaal formulier of e-mail) hij zijn verzoek indient. De behandeling is in alle gevallen gelijk. Voor de registratie is dit nog niet het geval. Mondeling ontvangen verzoeken worden in een ander systeem geregistreerd dan schriftelijk ontvangen verzoeken. In 2014 is gestart met het integreren van beide systemen. Om de dienstverlening verder te verbeteren wordt de registratie aangepast zodanig dat een burger maar eenmalig gegevens hoeft aan te leveren. Verder is, vooruit-

lopend op de integratie, eind 2014 de registratie van telefonische verzoeken aangepast zodat deze meer en actuelere informatie biedt over het soort klachten dat de ombudsman ontvangt.

In 2014 zijn alle klachtbehandelaars gehuisvest in één gebouw. Dit is mogelijk gemaakt door de inzet van flexwerken en het verhuizen van de ondersteunende diensten naar de dependance. Klachtbehandeling in één pand bevordert de kennisdeling tussen de klachtbehandelaars. Goede kennisdeling binnen de organisatie is cruciaal om de effectiviteit van de ombudsman te bevorderen. Informatie over actuele onderwerpen wordt consequent gedeeld in de vorm van teamredacties en briefings.

Per 1 januari 2014 wordt gewerkt met taakdifferentiatie binnen de functie van klachtbehandelaar. Een groot deel van de klachtbehandelaars houdt zich voornamelijk bezig met het direct oplossen van problemen van burgers (interventies). De overige klachtbehandelaars worden ingezet voor (schriftelijk) onderzoek. Daarvoor is onder meer gekozen omdat voor het werk aan de telefoon andere competenties nodig zijn dan voor het schriftelijke werk. Doordat mensen op die werkzaamheden worden ingezet waar ze goed in zijn, wordt de dienstverlening aan de burger verbeterd en de efficiency vergroot.

Ook intern is in 2014 gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening, onder meer door de introductie van een nieuw interactief intranet. Dit intranet ondersteunt medewerkers in hun werk, bijvoorbeeld door klachtbehandelaars inzicht te geven in de status van de klachten die zij in behandeling hebben, door *tools* voor het aanmelden van bezoekers en door direct toegang te bieden tot toepassingen zoals de kennisbank.

#### *Feedback*

Begin 2013 heeft de ombudsman een onderzoek laten uitvoeren naar de telefonische dienstverlening. Daaruit bleek dat de telefonische dienstverlening achter het gratis nummer (0800 - 33 55 555, het nummer dat burgers kunnen bellen met een vraag of klacht) goed is. De dienstverlening van de directe doorkiesnummers voldeed echter nog niet aan de eisen die de ombudsman daaraan stelt. Begin 2015 wordt opnieuw een onderzoek ingesteld naar de telefonische dienstverlening van de directe doorkiesnummers om te zien of de in 2014 getroffen maatregelen effect hebben gehad. Verder wordt medio 2015 onderzocht hoe burgers de algehele dienstverlening van de Nationale ombudsman waarderen.

De ombudsman wil graag weten hoe burgers zijn dienstverlening ervaren. Hiervoor werd gebruikgemaakt van een feedbacksysteem dat helaas niet meer kan worden gebruikt omdat de leverancier is gestopt met de dienstverlening. Daardoor was er in 2014 geen sprake van een structurele reflectie. In 2015 gaat de ombudsman op zoek naar nieuwe manieren om structureel feedback te krijgen.

#### *Branding Nationale ombudsman*

In 2014 heeft de ombudsman een film gemaakt met als titel *Een dag uit het leven van de Nationale ombudsman*. De korte film geeft een kijkje achter de schermen bij de Nationale ombudsman. De film kan onder meer worden gebruikt in het onderwijs, voor presentaties en om geïnteresseerden en nieuwe medewerkers (zoals stagiaires, sollicitanten en trainees) te informeren over het werk van de ombudsman. De film staat op de website van de ombudsman en is vanwege interesse vanuit het buitenland vertaald in diverse talen.

Verder is de Nationale ombudsman in 2014 gestart met een project om de verbinding van het bureau van de Nationale ombudsman met de buitenwereld over en weer te versterken. Deze zogeheten Ombudsacademie ontwikkelt en start innovatieve deelprojecten om de visie van de Nationale ombudsman bij maatschappelijke vraagstukken te vergroten, de ombudsman te voeden met signalen van buiten, te werken aan «bonding» en het «ombudsdenken» te verspreiden. Het eerste deelproject is het Ombudscafé, waarvan in december 2014 de eerste editie plaatsvond. Tijdens het eerste Ombudscafé is de ombudsman onder meer in gesprek gegaan met burgers over hun ervaringen met de overheid.

#### *Internationale activiteiten*

Het buitenland weet de Nationale ombudsman steeds meer te vinden en doet een beroep op het instituut bij het opzetten of versterken van een ombudsinstituut, klachtrecht en/of klachtbehandeling. De middelen hiervoor zijn beperkt.

In 2014 heeft de Nationale ombudsman met het Van Vollenhoven Instituut het samenwerkingsproject met de ombudsman van Indonesië voortgezet. Dit project wordt gefinancierd door de Nederlandse ambassade in Jakarta en loopt tot eind 2015. Verder is een samenwerkingsproject uitgevoerd en afgerond met de ombudsman in Jordanië. Uitgangspunt voor het honoreren van aanvragen uit het buitenland is onder andere de lijst met landen die genoemd wordt in het ontwikkelingssamenwerkingsbeleid van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. De kosten hiervoor worden door betrokkenen extern gefinancierd.

In 2014 zijn verschillende buitenlandse delegaties bij de Nationale ombudsman op bezoek geweest, waaronder delegaties uit Zuid-Korea, Spanje, Turkije en Albanië.

## **4.2 Financiën**

**Tabel 12 Begroting en realisatie**

Bedragen x € 1.000	2013		2014	
	Uitgaven	Ontvangsten	Uitgaven	Ontvangsten
Vastgestelde ontwerpbegroting	15.250	1.789	15.581	2.189
Aanvullende begrotingen	1.053	930	1.062	435
Totale begroting	16.303	2.719	16.643	2.624
Realisatie	16.216	2.834	16.355	2.779
Verschil	- 87	115	288	155

In tabel 12 zijn de bedragen opgenomen van de begroting en de realisatie van de organisatie van de Nationale ombudsman voor 2013 en de voorlopige uitkomsten van 2014. Dit is inclusief de uitvoering van de taken van de Kinderombudsman en de klachtbehandeling voor de decentrale overheden. Vanaf 2012 is structureel budget toegevoegd voor de uitvoering van de taken van de Veteranenombudsman (€ 0,3 miljoen). Daarnaast is het Adviespunt Klokkenluiders als zelfstandig onderdeel gehuisvest bij de Nationale ombudsman. De totale uitgaven (€ 11,68 miljoen) bestaan voor 71% uit salariskosten en voor 29% uit overige kosten ten behoeve van de inzet van medewerkers en materiële kosten.

## 4.3 Personeel

### 4.3.1 Formatie en bezetting

In tabel 13 is de streefbezetting en de gemiddelde bezetting in dienst bij de Nationale ombudsman in 2013 en 2014 weergegeven.

**Tabel 13 Streefbezetting en werkelijke gemiddelde bezetting in fte's (exclusief ambtsdragers)**

	2013	2014
Streefbezetting	147	147
Gemiddelde bezetting	147	143

Het gemiddelde van 143 fte in dienst bij de Nationale ombudsman is inclusief het team voor de Kinderombudsman.

### 4.3.2 In- en uitstroom

**Tabel 14 In- en uitstroom personeel in aantal medewerkers (exclusief ambtsdragers)**

	2013	2014
Instroom	9	9
Uitstroom	11	9

Gemiddeld is een medewerker 10 jaar in dienst.

**Tabel 15 Leeftijdsofbouw personeel (exclusief ambtsdragers)**

	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2013	1	26	53	51	21	11
2014	2	26	47	53	20	13

### 4.3.3 Bezetting vrouwen/mannen

**Tabel 16 Aantal vrouwen en mannen in dienst (exclusief ambtsdragers)**

	2013	2014
Vrouwen	125 (73%)	114 (71%)
Mannen	47 (27%)	47 (29%)

### 4.3.4 Vitaliteit en ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuim is in 2014 gedaald naar 6,5% (2013: 6,9%).

### 4.3.5 Bezetting loonschalen (m/v)

De bezetting van de loonschalen bij de Nationale ombudsman concentreert zich voor een groot deel in loonschaal 11. In deze schaal is de grootste functiegroep, klachtbehandelaar, ingeschaald.

**Tabel 17 Bezetting loonschalen (exclusief ambtsdragers)**

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
2013	Vrouw	0	14	0	2	7	10	5	52	13	10	3	0	0	0	1
	Man	0	4	0	0	3	3	2	20	4	7	1	2	0	0	0
	Totaal	0	18	0	2	10	13	7	72	17	17	4	2	0	0	1
2014	Vrouw	0	13	0	2	7	11	5	50	13	9	3	0	0	0	1
	Man	0	4	0	0	3	1	3	23	4	6	1	2	0	0	0
	Totaal	0	17	0	2	10	12	8	73	17	15	4	2	0	0	1





**Naam:** Willemijn van Helden

**Leeftijd:** 46

**Functie:** projectleider strategie en beleid

**In dienst:** zes jaar

**Studeerde:** sociale geografie aan de Universiteit van Amsterdam

**«Het is belangrijk om mensen een stem te geven»**

«Ik eet nog liever uit een vuilniszak dan dat ik nog een keer naar de sociale dienst ga», zei een man die door de Fraudewet als fraudeur werd behandeld. Er is ontegenzeggelijk een machtsverschil tussen de overheid en de burger. Eén klacht maakt voor het hele overheids-systeem niet veel uit, maar wel in het leven van de betreffende burger. Ik hou mij bezig met structurele onderzoeken. De centrale vraag voor mij is steeds: «Wat is er aan de hand in het systeem van een overheidsorganisatie als veel mensen erover klagen?» Meestal word ik ingeschakeld voor politiek gevoelige onderwerpen die teamoverstijgend zijn bij de Nationale ombudsman.

**Fraudeur**

De Fraudewet is daar een heel goed voorbeeld van. De ombudsman uitte zijn zorgen al bij de invoer van de wet, omdat hij voorzag dat het onschuldige mensen zou gaan treffen. Onder het motto «vergissen is geen fraude» heeft hij destijds contact opgenomen met de Minister van Sociale Zaken. Aan de hand van klachten, gesprekken met het ministerie, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het UWV bekeek ik hoe deze wet in de praktijk uitpakte. Van drie gemeenten, de SVB en het UWV hebben we bezwaarbeschikkingen opgevraagd en doorgenomen. Daaruit bleek dat onze zorgen gegrond waren. Er bleken zo veel redenen te zijn waarom mensen de inlichtingenplicht overschreden. Velen wisten niet wat die plicht inhield, welke informatie zij exact moesten verstrekken, hoe of wanneer. Daardoor kregen zij hoge boetes opgelegd. Natuurlijk ben ik geen eenzijdige belangenbehartiger van de burger. Fraudebestrijding is belangrijk. Maar als er signalen zijn dat onschuldige mensen door zo'n regime worden getroffen dan is het goed dat er een ombudsman is die daarop wijst. Ik vind het wel intrigerend om te zien dat er zo veel belangen zijn waardoor het zo lang duurt voordat er aan de bel wordt getrokken en er iets verandert. Kamerleden stelden vele vragen, de landelijke cliëntenraad was er onrustig

over, de Nationale ombudsman kreeg klachten binnen. En dan was er toch nog een onderzoek nodig. Nu er een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep is gekomen en ons rapport er ligt, komt er beweging in. Wij kunnen geen wetten maken of veranderen, maar wij kunnen de praktische uitvoering wel tegen het licht houden en aanbevelingen doen. En dat moet ook wel, het gaat soms om hele kwetsbare mensen die veel ellende hebben meegemaakt, werkeloos zijn geraakt en in de bijstand zijn terechtgekomen. Minister Asscher en de Tweede Kamer zijn nu aan zet.

### **Caribisch gebied**

Ik ben ook coördinator van de Nationale ombudsman in Caribisch Nederland. Dat is heel ander werk dan waar ik in Europees Nederland voor word ingezet. Wij zijn daar pas vijf jaar actief en in het begin kregen wij heel weinig klachten. Wij hebben vooral moeten werken aan naamsbekendheid. Het aantal klachten neemt nu toe, evenals het gezag van onze organisatie. Tot nu toe behandelt de Nationale ombudsman in Caribisch Nederland vooral individuele klachten. Vaak wordt voor mensen een oplossing gevonden. Het structurele onderzoek, dat ik in Europees Nederland leid, gaat hopelijk het komende jaar ook daar van start.

Ik ben heel benieuwd wat voor structurele onderzoeken er komend jaar nodig zullen blijken te zijn. Als ik aan zo'n onderzoek begin, wil ik dat het effect heeft. Ik vind het erg als mensen die in de problemen zijn geraakt niet worden gehoord. Je kunt als burger niet kiezen voor een relatie met de overheid, die is er nu eenmaal. Ik heb wel eens iemand van een overheidsinstantie horen zeggen: «Wij hoeven de dienstverlening niet zo goed te doen, zij kunnen toch nergens anders naartoe». Dat vind ik schokkend. Ik vind het belangrijk om mensen een stem te geven.