
EEN VERTROUWDE OVERHEID

2011

*Samenvatting van
het Verslag van de
Nationale ombudsman
over 2011*



13.740



168



13.1



29.717



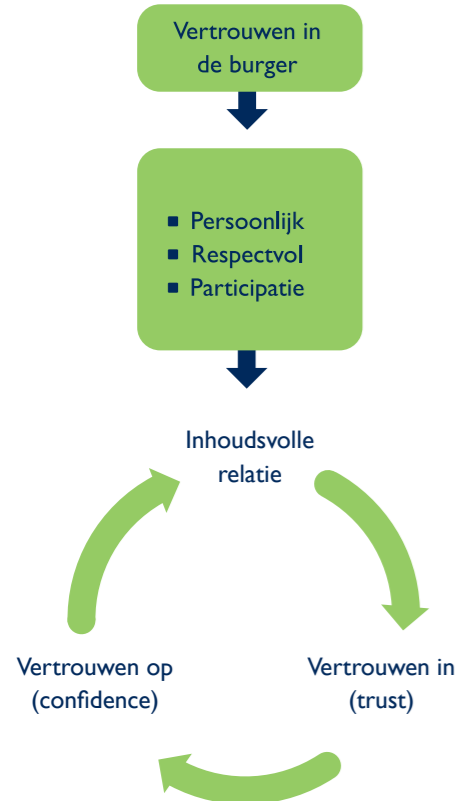
157



19

VERTROUWEN IS FUNDAMENT VOOR GOEDE RELATIE BURGER – OVERHEID

Vertrouwensmodel ombudsman



- Confidence = vertrouwen op systemen
- Trust = vertrouwen in mensen
- Er is een wisselwerking tussen vertrouwen op en vertrouwen in

Aanbevelingen Nationale ombudsman

- Heb aandacht voor goede contacten met burgers
Ga waar nodig het 'lastige gesprek' aan
- Geef interfaces tussen burger en overheid vorm op basis van vertrouwen:
 - contact zo persoonlijk mogelijk
 - behandel de burger respectvol
 - beslis niet over de burger, maar mét de burger
- Beperk de complexiteit van wet- en regelgeving
- Heb meer aandacht en waardering voor goede uitvoering, vanuit vertrouwen
- Verdiep kennis: hoe werkt het creëren van vertrouwen?
- Vertrouwen scheppen is mensenwerk
Geef professionals de ruimte

Wat moet er gebeuren?

Vertrouwen en behoorlijkheid

- Kern van het werk van de Nationale ombudsman is behoorlijkheid
- Behoorlijk = persoonlijk, respectvol, participatie
- Vertrouwen ontstaat door verbinding rechtmatigheid en behoorlijkheid (ombudskwadrant)
- Behoorlijkheid versterkt vertrouwen

Wat betekent behoorlijkheid voor vertrouwen?

Waarom vertrouwen?

Context

- Vertrouwen in middelpunt belangstelling door kredietcrisis en minderheidskabinet
- Nederland is een high-trust samenleving: basis is vertrouwen in elkaar
- SCP: hoe we met elkaar omgaan is belangrijkste maatschappelijke onderwerp

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

Relatie burger – overheid

- Overheid investeert te vaak in systemen en niet in relatie: regel is regel, juridische instrumenten
- Burger wil behoorlijk behandeld worden (= relatie)
- Structurele spanning tussen overheid als systeem en leefwereld van mensen leidt tot afnemend vertrouwen

Greep uit praktijk

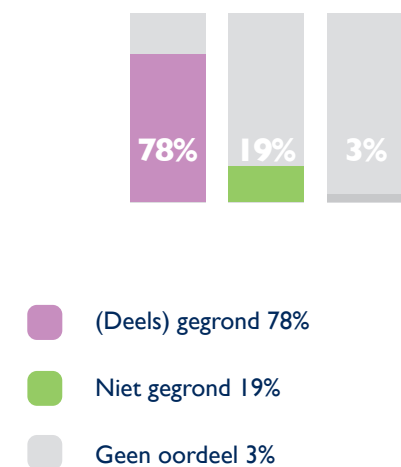
- Moeder baby Jelmer: "Je vertrouwt erop dat de inspectie haar taak doet en de patiëntveiligheid dient. Dan vertrouwt je eigenlijk op iets wat er niet is."
- ZZP'ers vertrouwden op informatie van het UWV. Toen dit niet bleek te kloppen werden ze beschuldigd van fraude.
- Veteranen voelen zich in de steek gelaten door de strikt juridische opstelling van de overheid.
- Het vertrouwen van Q-koorts patiënten in de overheid is diep aangetast. Systemen en logica van de overheid hebben verstreckende gevolgen voor individuele levens.
- Doordat pestgedrag tegen homo's niet effectief werd aangepakt, verloren zij hun vertrouwen.



Alex Brenninkmeijer,
Nationale ombudsman
sinds 2005

WERK IN CIJFERS

Gegrond/niet gegrond



Ontwikkelingen 2011:

- Start Kinderombudsman
- Nationale ombudsman wordt veteranenombudsman
- Alex Brenninkmeijer herbenoemd voor 6 jaar
- Plannen voor 'Huis voor Klokkenluiders' bij Nationale ombudsman

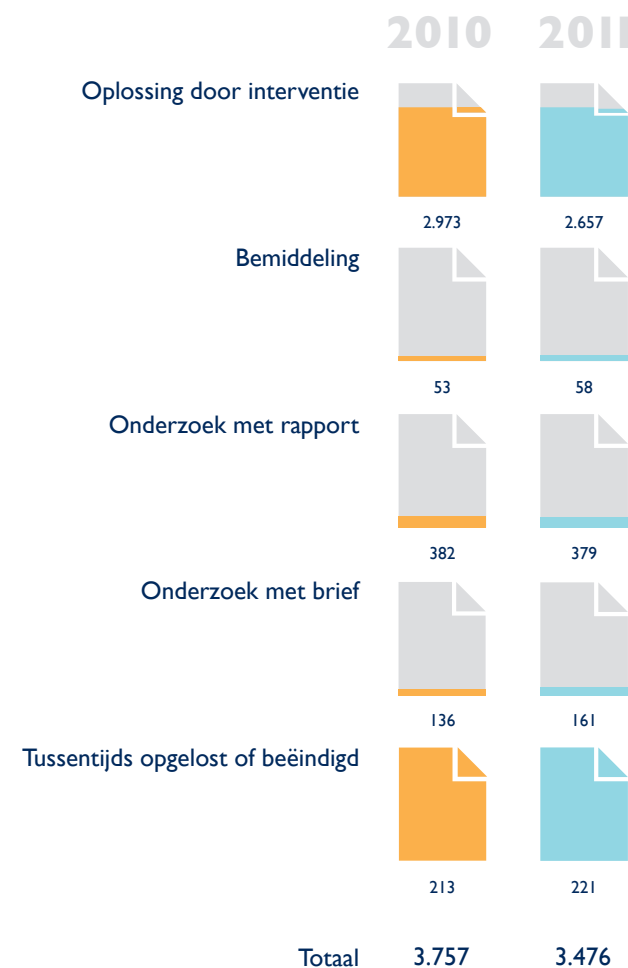
Respectvol

Jacques is werkloos en schrijft zich bij het UWV in via de website werk.nl als werkzoekende. Hij ontdekt dat hij via de link 'werkgever' alle op de website geplaatste cv's – ook die van hem – kan inkijken. Hij is verontwaardigd.



Naar aanleiding hiervan heeft de Nationale ombudsman het UWV gevraagd om de inschrijving op werk.nl aan te passen zodat de privacy van mensen beter beschermd is. Het UWV heeft de website inmiddels verbeterd (rapport 2011/191).

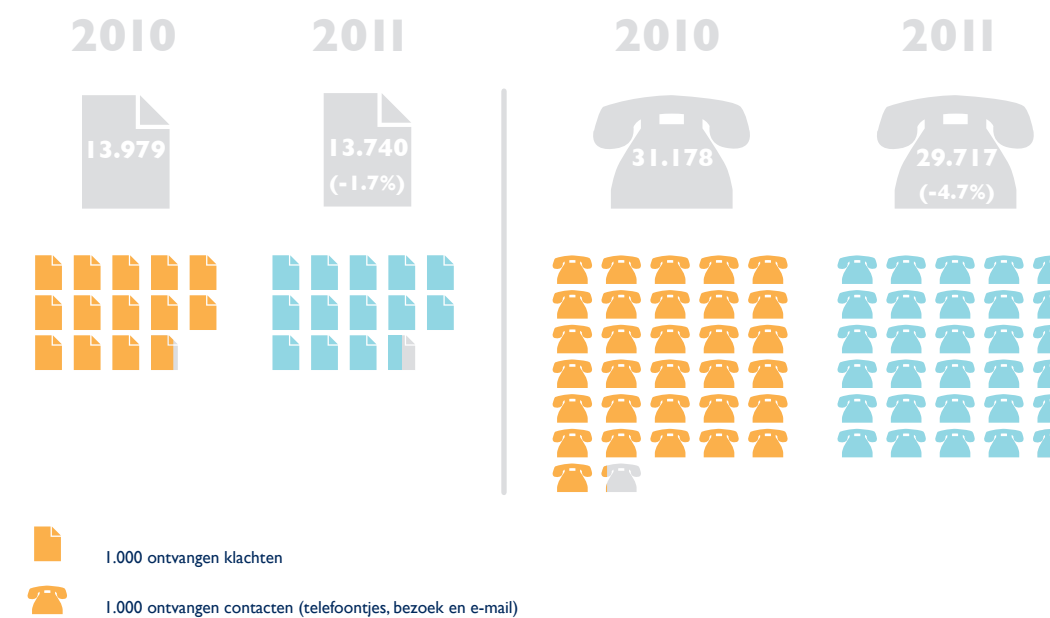
Wijze van klachtbehandeling



Klachten per beleidsterrein

	2010		2011	
	aantal	%	aantal	%
Ministeries				
Algemene Zaken	11	0.1	16	0.1
Buitenlandse Zaken	158	1.3	150	1.2
Veiligheid en Justitie	1.233	10.4	1.092	9.1
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	167	1.4	402	3.3
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	477	4.0	692	5.7
Financiën	2.363	19.9	2.366	19.6
Defensie	64	0.5	193	1.6
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	1.625	13.7	1.422	11.8
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	1.597	13.4	1.417	11.8
Economische Zaken, Landbouw en Innovatie	156	1.3	152	1.3
Infrastructuur en Milieu	537	4.5	584	4.8
Politie	1.219	10.3	1.226	10.2
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	13	0.1	20	0.2
Decentrale overheden				
Buitengewone Opsporingsambtenaren van niet aangesloten gemeenten	7	0.1	10	0.1
Waterschappen	120	1.0	103	0.9
Gemeenten	1.890	15.9	1.953	16.2
Provincies	68	0.6	51	0.4
Gemeenschappelijke regelingen	170	1.4	200	1.7
Totaal	11.875	100	12.049	100

Aantal klachten en contacten



Toonaangevende dossiers:

- Burgers in de knel
- Digitalisering
- Gezondheid
- Prettig contact
- Openbaarheid

Zie www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl.

Betrokken en oplossingsgericht

Trudi woont op Saba en wacht al jaren op de teruggave van haar Algemene ouderdomsverzekeringpremie (AOV). Ze wordt van het kastje naar de muur gestuurd: de Inspectorate of Taxes van Saba verwijst naar Sint Maarten, die verwijst naar Bonaire en die verwijst weer naar Saba.

De Nationale ombudsman legt de zaak voor aan de opvolger, de Belastingdienst Caribisch Nederland. Deze biedt excuses aan en laat Trudi weten dat het kantoor Saba alsnog de teruggave AOV uitbetaalt. Inmiddels zijn er maatregelen getroffen om dit soort gevallen in de toekomst te voorkomen.

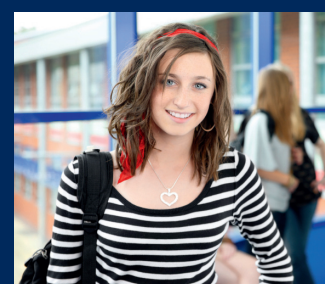


Kerncijfers 2011:

- 13.740 klachten ontvangen
- 29.717 contacten (telefoonjes, bezoek en e-mail)
- Meeste klachten ontvangen over Belastingdienst (2.265)
- Toename in klachten over DUO en van veteranen over Defensie
- Minder klachten over CVZ en UWV
- Ombudsman bevoegd over 86% van ontvangen klachten
- 76% van klachten opgelost door interventie
- 379 rapporten uitgebracht
- 78% van klagers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk in schriftelijk onderzoek
- Meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid
- 157 aanbevelingen gedaan

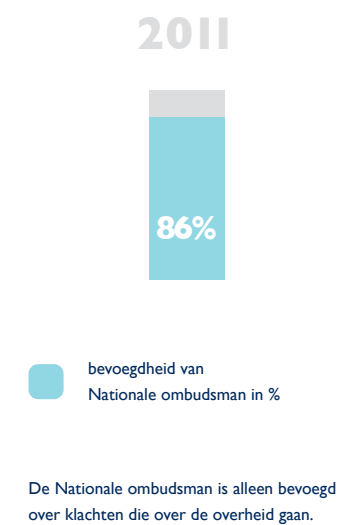
Open en duidelijk

Saskia vraagt voor haar Bulgaarse partner een formulier aan bij de IND voor een verblijfsvergunning en betaalt voor deze aanvraag € 401 leges. Achteraf gezien had ze een ander formulier moeten krijgen waarvoor voor de behandeling € 41 legeskosten gelden. Nadat de aanvraag wordt afgewezen legt Saskia het misverstand uit en vraagt de teveel betaalde leges terug. Maar de IND wijst haar op haar eigen verantwoordelijkheid.



De Nationale ombudsman vindt het vreemd dat de IND de aanvraag – ondanks het verkeerde formulier – toch in behandeling heeft genomen. Uiteindelijk betaalt de IND de teveel betaalde leges terug aan Saskia.

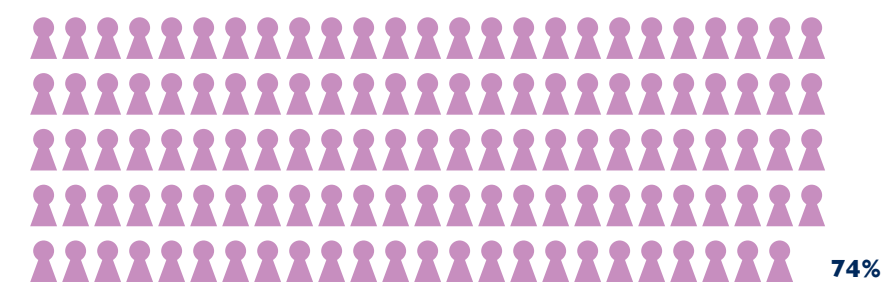
Bevoegdheid Nationale ombudsman



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

De Nationale ombudsman deed zijn werk in 2011 met:

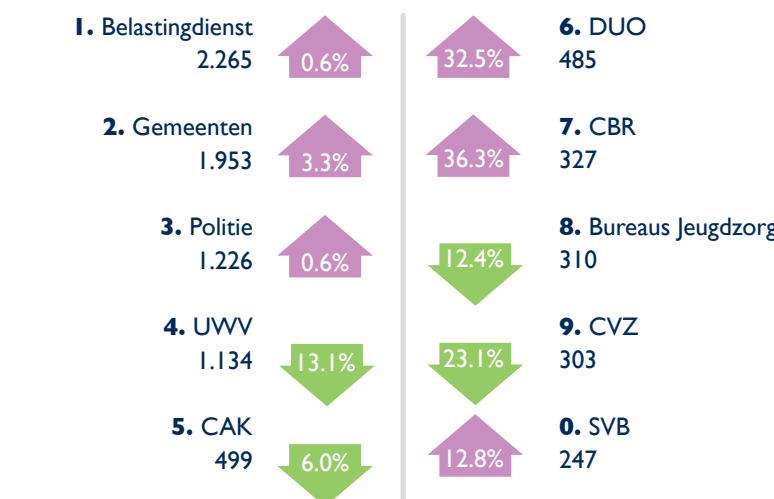
124 vrouwen



44 mannen



Top 10 klachten



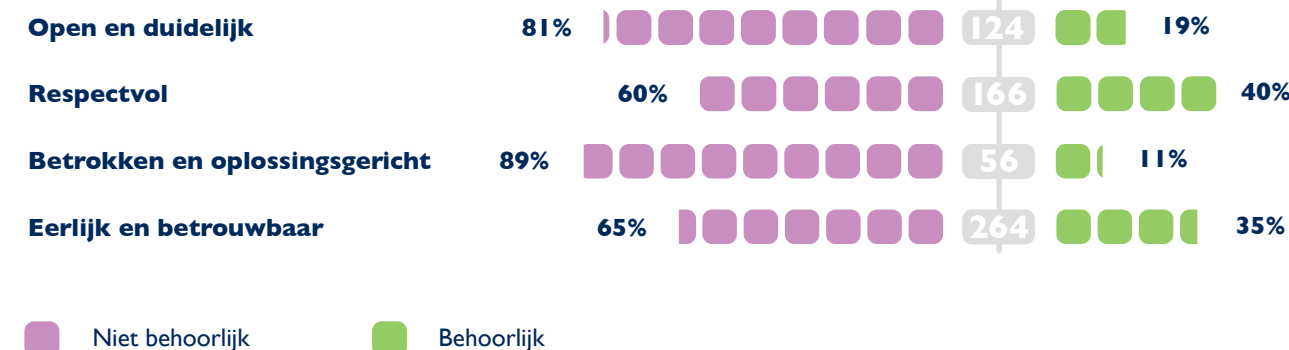
Een toelichting op de cijfers van de verschillende overheidsinstanties is te vinden in de jaarberichten van de Nationale ombudsman. Zie: www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl/jaarberichten.

Aantal gedane en opgevolgde aanbevelingen



Waar gaan de klachten over?

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



De Nationale ombudsman geeft alleen een behoorlijksoordeel in rapporten.

Eerlijk en betrouwbaar

Van 2006 tot en met 2009 heeft de Belastingdienst ten onrechte ruim € 6.000.000 aan bijdragen Zorgverzekeringswet ontvangen van Nederlanders die in het buitenland wonen. De minister van Financiën erkent het probleem maar vindt terugbetaling uit eigen beweging over die jaren niet uitvoerbaar: mensen die hier recht op hebben moeten er zelf maar om vragen.



De ombudsman dringt erop aan dat de Belastingdienst de gedupeerden toch actief benadert. Tussen eind 2011 en eind 2012 stuurt het College voor Zorgverzekeringen een brief aan ruim 13.000 mensen die mogelijk recht hebben op een teruggaaf. En de Belastingdienst gaat alsnog uit zichzelf teruggaaf verlenen vanaf het belastingjaar 2010.

Om redenen van effectiviteit en efficiency brengt de Nationale ombudsman zijn volledige verslag over 2011 alleen uit via www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl. U vindt daar (downloads naar) het Verslag aan de Tweede Kamer, de visie van de ombudsman op het thema vertrouwen, cijfers, jaarbrieven en een tijdlijn met hoogtepunten uit 2011.

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

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



Colofon

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Foto's: Jacqueline de Haas (foto Alex Brenninkmeijer)
en www.istockphoto.com
Vormgeving: Fabrique, Delft
Druk: Vijfkeerblauw, Rijswijk
Maart 2012

De namen in de praktijkverhalen zijn om privacyredenen aangepast.