

## Context

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

Wat maakt de overheid onbegrijpelijk?

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

## Waar lopen burgers tegenaan?

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

## Greep uit praktijk

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

Alex Brenninkmeijer,  
Nationale ombudsman  
sinds 2005



de Nationale ombudsman

## Eerlijk en betrouwbaar

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



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

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

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



[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)  
[www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl](http://www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl)

## Colofon

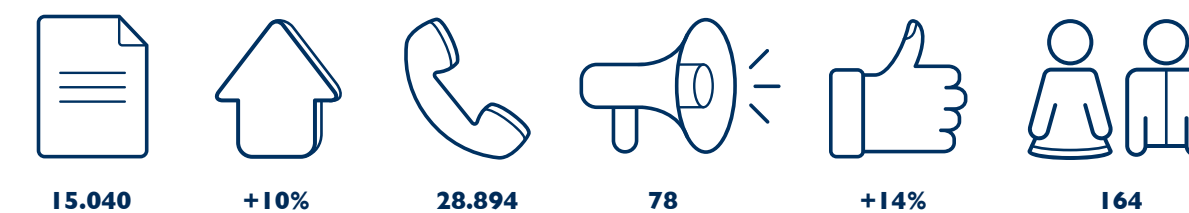
Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag  
Foto's: Jacqueline de Haas (foto Alex Brenninkmeijer) en [www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com)  
Vormgeving: Fabrique, Delft  
Druk: Vijfkeerberlouw, Rijswijk  
Maart 2013

De namen in de praktijkverhalen zijn om privacyredenen aangepast.

# MIJN ONBEGRIJPELIJKE OVERHEID

# 2012

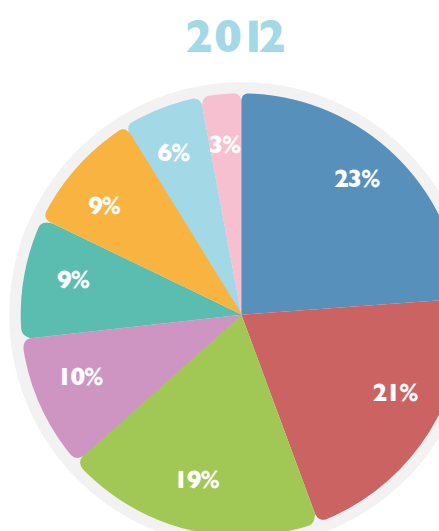
Samenvatting van  
het Verslag van de  
Nationale ombudsman  
over 2012



## MIJN ONBEGRIJPELIJKE OVERHEID

### Top 8 oorzaken

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



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

## Aanbevelingen Nationale ombudsman

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

Wat moet er gebeuren?

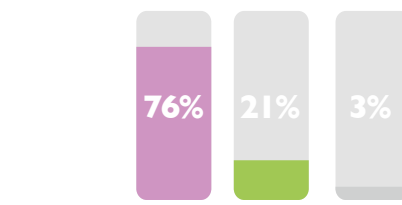
## Oplossingen

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

de Nationale ombudsman

# WERK IN CIJFERS

## Gegrond/ niet gegrond



(Deels) gegrond 76%  
Niet gegrond 21%  
Geen oordeel 3%

## Respectvol

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

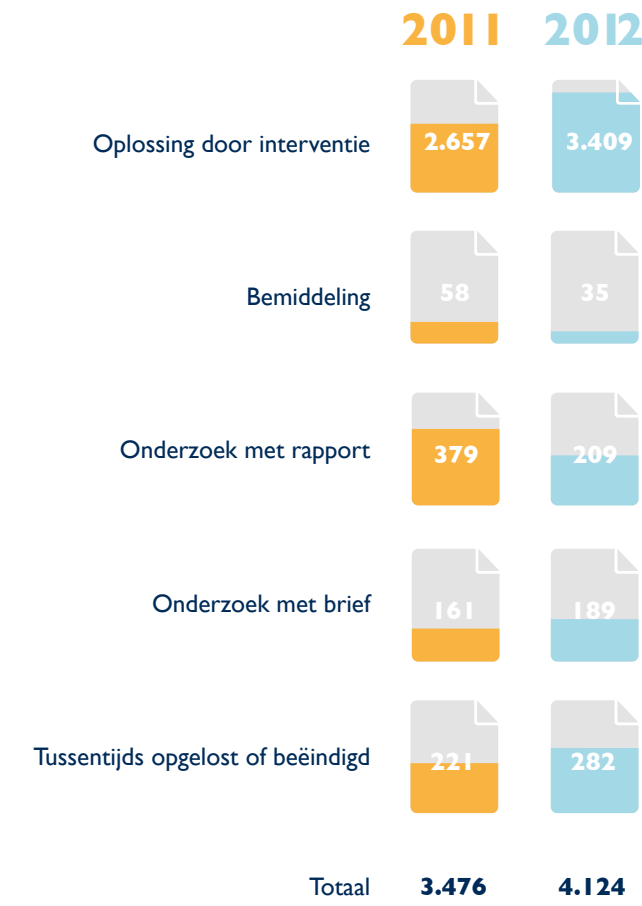


De Nationale ombudsman vindt het zeer ernstig dat de toetsingscommissies zulke achterstanden hebben. Bij de minister van Veiligheid en Justitie en bij de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heb ik deze onwenselijke situatie onder de aandacht gebracht.

### Ontwikkelingen 2012:

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

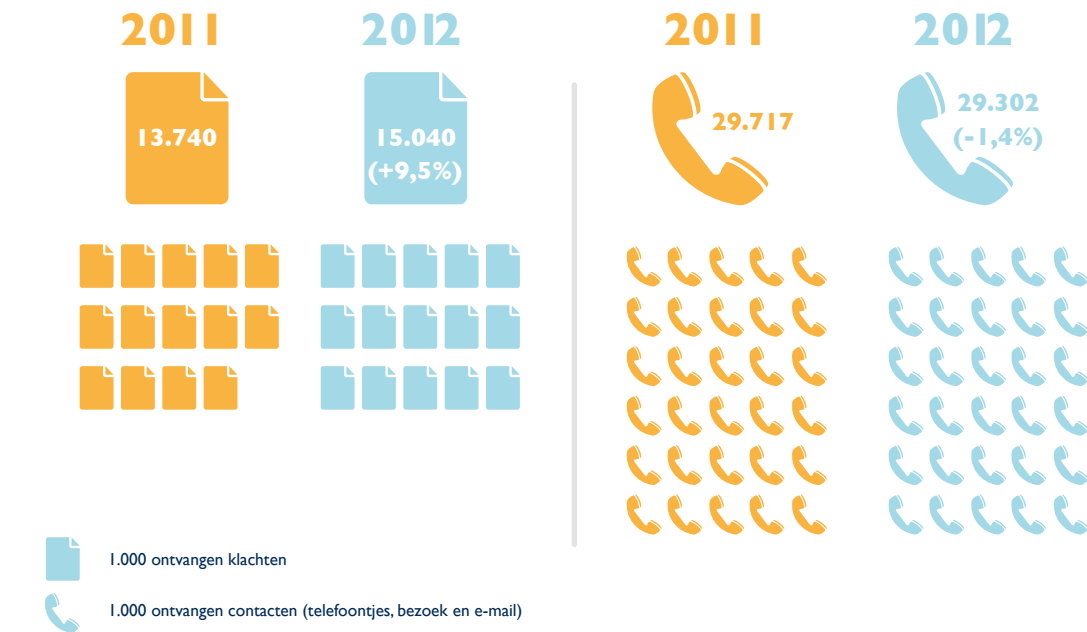
## Wijze van klachtbehandeling



## Klachten per beleidsterrein

	2011		2012	
	aantal	%	aantal	%
<b>Ministeries</b>				
Algemene Zaken	16	0,1	12	0,1
Buitenlandse Zaken	150	1,2	148	1
Veiligheid en Justitie	1.092	9,1	1.954	12,9
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	402	3,3	135	0,9
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	692	5,7	750	5
Financiën	2.366	19,6	2.871	19
Defensie	193	1,6	115	0,8
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	1.422	11,8	2.837	18,8
Volksgezondheid, Welzijn en Sport	1.417	11,8	1.316	8,7
Economische Zaken	152	1,3	131	0,8
Infrastructuur en Milieu	584	4,8	711	4,7
<b>Politie</b>	<b>1.226</b>	<b>10,2</b>	<b>1.350</b>	<b>8,9</b>
Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties	20	0,2	32	0,2
<b>Decentrale overheden</b>				
Buitengewone Opsporingsambtenaren van niet aangesloten gemeenten	10	0,1	0	0
Waterschappen	103	0,9	107	0,7
Gemeenten	1.953	16,2	2.346	15,6
Provincies	51	0,4	68	0,4
Gemeenschappelijke regelingen	200	1,7	229	1,5
<b>Totaal</b>	<b>12.049</b>	<b>100</b>	<b>15.112</b>	<b>100</b>

## Aantal klachten en contacten



### Toonaangevende dossiers:

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

## Betrokken en oplossingsgericht

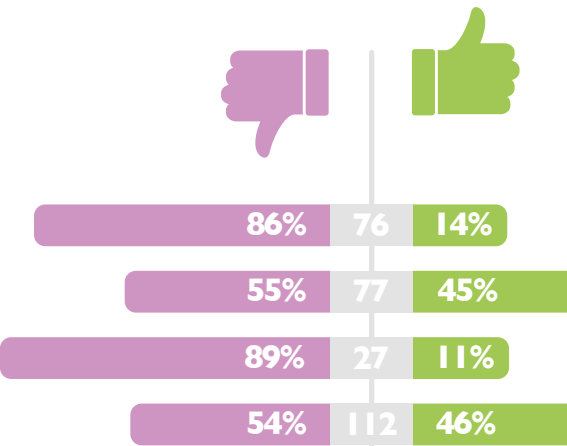
Idris wil graag arts worden. Hij komt uit Syrië en wil in Nederland een studie medicijnen volgen. Het eerste jaar heeft hij pech en wordt hij uitgeloot. Als alternatief start hij met de studie biologie. Het tweede jaar heeft hij meer geluk en wordt ingeloot. Voor een studie is altijd een vergunning nodig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

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



## Waar gaan de klachten over?

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



Niet behoorlijk  
Behoorlijk  
De Nationale ombudsman geeft alleen een behoorlijksoordeel in rapporten.

### Kerncijfers 2012:

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

## Open en duidelijk

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



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

## Bevoegdheid Nationale ombudsman



## De Nationale ombudsman deed zijn werk in 2012 met:

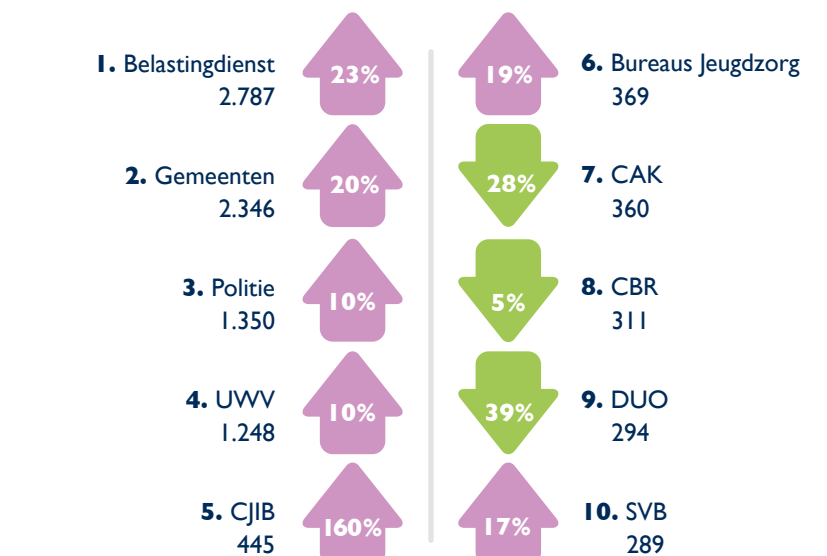
### 118 vrouwen



### 46 mannen



## Top 10 klachten



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

## Aantal gedane en opgevolgde aanbevelingen

