



Mijn onbegrijpelijke overheid

Voordracht Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer bij het aanbieden van zijn Jaarverslag 2012 aan de Tweede Kamer op woensdag 20 maart 2013. Deze tekst kan afwijken van het gesproken woord.

De overheid is onbegrijpelijk voor de burger, te bureaucratisch en heeft onvoldoende inlevingsvermogen voor de burger die bij de overheid aanklopt. Uit de mond van de Nationale ombudsman zal deze boodschap u niet verbazen, omdat het mijn jaarlijkse boodschap blijkt te zijn. Maar in deze crisistijd is deze boodschap echter extra dringend. Iedereen is voor zijn financiën afhankelijk van de overheid. Burgers, bedrijven en instellingen hebben onvermijdelijk vele financiële banden met de overheid. Dan gaat het om verschillende rechten en plichten zoals belastingen betalen en toeslagen of een uitkering ontvangen. In tijden van financiële crisis is die afhankelijkheid alleen maar groter, omdat de huishoudbeurs van mensen steeds krappere wordt. Daarom moet de dienstverlening van de overheid aan de burger goed zijn, zodat mensen niet onnodig in de knel komen.

Wij krijgen steeds meer klachten rond werk en inkomen en we hebben twee rapporten uitgebracht over schulden: *Schulden komen nooit alleen* en *Bij de overheid in het krijt*. Bovendien hebben we dit jaar aan professionals die burgers, bedrijven en instellingen in hun contacten met de overheid bijstaan, gevraagd waar de problemen met de dienstverlening precies zitten. Wij kregen bijna 2 000 verontruste reacties van deze frontlijnwerkers.

Hun antwoord was duidelijk: slechte dienstverlening speelt voor 67% bij werk en inkomen, voor 13% bij gezondheid en zorg en voor 5% bij familie en gezin. De meeste problemen worden ervaren met de Belastingdienst, de gemeentelijke sociale dienst en het UWV. Bovendien blijkt volgens 77% van deze frontlijnwerkers dat de kwaliteit van de dienstverlening de afgelopen twee jaar is afgenomen, volgens 69% van hen ook los van de bezuinigingen. Volgens 85% van hen hebben burgers problemen met de digitale dienstverlening door de overheid. De overheid doet volgens 63% te weinig om de problemen met de digitale dienstverlening te verhelpen.

Let wel, het probleem dat ik als ombudsman signaleer is niet dat de financiële verplichtingen stijgen en de rechten van burgers dalen, maar dat de omgang van burgers met de overheid over financiële kwesties een probleem vormt. Een betonvlechter die werkt als ZZP-er heeft grote moeite om zijn belastingen goed te regelen. Volgens zijn belastingadviseur loopt hij daarom grote risico's bij voorbeeld vanwege moeilijk voorzienbare navorderingen. Een dochter die zorg wil regelen voor haar ernstig zieke vader, wordt horendol van alle regelingen en onbegrijpelijke brieven in verband met thuiszorg. Wat kan via de AWBZ? Hoe krijg ik thuiszorg en wat kost dat? Hoe krijg ik spoedhulp? Duizenden gezinnen blijken door slechte informatie van de Belastingdienst plotseling geen kinderopvangtoeslag te krijgen, waardoor zij een financiële puinhoop tegemoet kunnen zien. De rechtszekerheid van burgers staat op deze manier steeds meer op de tocht. Onverwachte financiële wijzigingen zijn door mensen met een smalle beurs moeilijk op te vangen.

Wat ik zie is dat de wetgever een groot aantal voorzieningen en systemen in het leven heeft geroepen. Systemen die ten gevolge van veranderde politiek en ten gevolge van de bezuinigingen steeds weer bijgesteld worden. Het zijn niet alleen de burgers die al die systemen en wijzigingen niet snappen, maar ook deskundigen en specialisten halen hun schouders op. De computers bij de overheid staan regelmatig te kraken en piepen. Bovendien klagen de frontlijnwerkers dat zelfs politici vaak niet snappen wat de gevolgen zijn van de beleidsmaatregelen die genomen worden.

Uit gesprekken met burgers, met frontlijnwerkers die burgers bijstaan, maar ook met belangrijke uitvoeringsorganisaties is mij helder bij gebleven dat er grote bezorgdheid leeft over de kwaliteit van de dienstverlening en vooral de gevolgen van de bezuinigingen die er nog aan moeten komen. Natuurlijk gaat het vaak goed, maar als Nationale ombudsman zie ik dat het soms ook mis kan gaan en dat het dan vaak heel moeilijk is om er met de overheid uit te komen.



De oplossing is *in de eerste plaats* stoppen met steeds weer nieuwe wetgeving en bijstelling van wetgeving. De verhouding tussen overheid en burger raakt steeds meer vastgeketend door een wirwar van regels die niemand meer snapt. Dat is niet goed voor de zelfredzaamheid.

In de tweede plaats werken de verschillende onderdelen van de overheid te veel langs elkaar heen. De overheid als schuldeiser is bij voorbeeld een veelkoppig monster dat met ondoordachte invordering van schulden grote maatschappelijke schade aanricht. Maatschappelijke schade die de overheid vervolgens ook weer moet opvangen, omdat een gezin dat financieel ontspoord is, weer op de rails geholpen moet worden.

In de derde plaats moet de menselijke maat terug in de verhouding overheid-burger. Als het nodig is persoonlijk contact, mensen serieus nemen en hen met respect behandelen en mensen gelijkwaardig behandelen. We mogen niet uit het oog verliezen dat de meeste mensen deugen en gehoorzaam zijn aan de wet en de overheid. Daarom is het belangrijk om niet alléén maar uit wantrouwen te handelen. Sancties zijn onmisbaar om bij te sturen, maar mogen geen doel op zich zijn en moeten redelijk zijn.

Wat ik van de Tweede Kamer vraag is: rem de beleidsmachine, kijk naar de samenhang in uw beleid en wat het voor de burger in de uitvoering betekent. Breng de menselijke maat terug in de verhouding overheid en burger. Veel kan digitaal, maar mensen zijn geen robots, dat geldt voor de burger, maar ook voor de professional op de werkvloer. Het gaat niet alleen om geld. Geef mensen voldoende ruimte om voor maatschappelijke waarden te staan. Een burger is niet zijn burgerservicenummer, maar een mens van vlees en bloed.

Wij hebben in tientallen jaren een hoogwaardige overheid gebouwd, maar we mogen bij al dat bouwen de kernwaarden van de verhouding tussen overheid en burger niet verwaarlozen. Mensen willen wat de overheid doet begrijpen, maar dat kan alleen wanneer de overheid die kernwaarden serieus neemt.

Mevrouw de voorzitter,

hierbij bied ik u mijn verslag over 2012 aan met als titel: Mijn onbegrijpelijke overheid.

Graag wissel ik met uw Kamer van gedachten over de manieren waarop de overheid in goed contact met de burger kan staan.