

## 4

### Jaarverslag Nationale ombudsman

Aan de orde is **de aanbieding door de Nationale ombudsman van het jaarverslag over het jaar 2010.**



De heer **Brenninkmeijer**:

Mevrouw de voorzitter. De kern van mijn boodschap luidt: de relatie tussen overheid en burger is waardeloos. Graag plaats ik hiermee de discussie over de waarden in het verkeer tussen overheid en burger op de agenda, wat mij betreft hoog op de agenda.

De overheid legt vaak eenzijdig de nadruk op geld en rechten, op het economische en juridische. Zij hecht te weinig waarde aan een goede relatie met de burger. Ondertussen ziet de burger de overheid niet zitten. Regelmatig wordt de overheid als een puinhoop omschreven. Overheid en burger erkennen op die manier over en weer elkaars waarden niet. Er lijkt daarmee onvoldoende een vertrouwensbasis te zijn tussen de overheid en de burger. Wantrouwen lijkt te regeren.

In het publieke debat heerst een negatieve spanning over en weer. Die kilheid neemt alleen maar toe. Met deze negatieve benadering van beide kanten verliest onze samenleving veel aan waarde. Hoe wij het immers ook wenden of keren, de overheid doet heel veel goed en de meeste burgers zijn betrouwbaar. Dat is een paradoxale constatering. Als ik mij losmaak van het dagelijkse politieke strijdgewoel en de vele hypes in de media, dan is er eerder reden voor vertrouwen dan voor wantrouwen. Valt daar wat aan te doen?

De overheid staat door de financiële crisis voor de lastige taak om het vertrouwen in het geld te herstellen en om de eigen financiën op orde te brengen. Het is begrijpelijk dat economische beslissingen en de juridische vertaling daarvan hoog op de politieke agenda staan, maar verliest de overheid daarbij niet uit het oog waar het de burgers uiteindelijk ook om gaat? Uit de aard van de vele klachten die ik als Nationale ombudsman ontvang, leid ik af dat het de burgers niet zozeer om rechten gaat maar vooral om rechtvaardigheid. Waar het iedereen om gaat, is serieus genomen te worden, met respect behandeld te worden en op die manier het gevoel te krijgen rechtvaardig behandeld te worden.

Voor burgers is de belangrijkste vraag hoe wij met elkaar omgaan. Daar zit vaak ook de pijn. Het grote gevaar is dat burgers meer en meer afhaken en zich teleurgesteld afkeren van de overheid. "De overheid doet niets voor mensen zoals wij. Wij betekenen niets in de ogen van de overheid." Overheid en burger nemen elkaar zoals in een slechte relatie nors de maat. In het maatschappelijk debat wordt nog slechts geschermd met smeugige oneliners. De dialoog over de waarden van onze samenleving dreigt zo te verstommen.

Dat burgers niet serieus genomen worden, zie ik in 2010 vooral terug in de klachten over de gezondheidszorg. Daar doen zich stijgingen van 60%, 80% tot zelfs 160% voor. Ik noem de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het CAK, het College voor zorgverzekeringen en de zorgkantoren. De klachten over deze instanties komen vaak van kwetsbare mensen met serieuze problemen. Ik heb ernstige kritiek op de manier waarop klachten van deze mensen

worden afgehandeld. Dat gebeurt namelijk vaak procedureel en technocratisch.

Een voorbeeld. De ouders van een meervoudig gehandicapte vrouw vermoeden seksueel misbruik van hun dochter door een hulpverlener in een zorginstelling. De inspectie doet na herhaaldelijk verzoek van de ouders slechts een oppervlakkig onderzoek. Zonder oog te hebben voor de ernst van de melding en de terechte zorg van de ouders, beslist de inspectie uiteindelijk, de zaak niet verder te onderzoeken. De inspectie toont zich zesmaal blind in dit dossier.

Een ander voorbeeld. Een gehandicapte man van 87 kan zelfstandig wonen dankzij een persoonsgebonden budget op basis van de AWBZ. Ineens bericht zijn zorgkantoor dat hij van dat budget € 4000 moet terugbetalen. Na een klacht krijgt hij een nieuwe jaarafrekening. Nu krijgt hij ineens € 650 terug. Door de grote hoeveelheid onbegrijpelijke beschikkingen weet hij niet waar hij aan toe is en kan hij de passende zorg niet goed organiseren.

De tevredenheid van burgers over de overheid is op zich best redelijk: een kleine 7. Opmerkelijk genoeg is die tevredenheid groter als de burger echt met bepaalde overheidsdiensten te maken heeft gehad. Die tevredenheid is zelfs nog groter als de burger eerst ontevreden was en de overheid de klacht van de burger serieus heeft genomen. Als de burger kenbaar maakt aan de overheid dat een bepaalde actie veel voor hem betekent en de overheid daar, binnen het mogelijke, serieus op reageert, blijkt op die manier waarde gecreëerd te kunnen worden. Het is juist die waarde die wij in onze samenleving steeds meer gaan missen. Ik zie dat, als de overheid naar aanleiding van klachten en problemen van burgers even opbelt, met aandacht luistert en de problemen binnen de mogelijkheden oplost, dit tot grote tevredenheid leidt, zowel bij de burger als bij de betrokken ambtenaren, de professionals. Anders gezegd: tussen overheid en burger kan een zinvolle relatie ontstaan en dat waardeert vrijwel iedereen.

Die zinvolle relatie moeten wij dan ook opzoeken. Daarom roep ik burgers op om, als zij ontevreden zijn over de overheid, niet stil te zitten, maar om dit per telefoon, mail of brief direct duidelijk te maken. De overheid zelf roep ik op om goed te luisteren naar de burger die zich meldt. Op die manier kan er veel verbeteren in de onderlinge relatie en zullen de publieke waarden versterkt kunnen worden. Ik kan de overheid verzekeren dat, als het dan om het geld gaat, deze aanpak uiteindelijk niet meer kost, maar juist minder.

De overheid is geen supermarkt en de burger is geen consument. In de relatie tussen supermarkt en consument staan de prijs en de kwaliteit voorop. Als ontevreden klant kan ik weglopen naar een andere super. Het saldo in de kassa bepaalt de waarde van de relatie tussen de consument en de super. Bij de overheid is dat niet zo. Overheid en burger zijn op elkaar aangewezen. De relatie tussen overheid en burger staat in het teken van burgerschap. Je kunt een paspoort wel een product noemen, dat je bij de gemeente koopt, maar iedereen voelt aan dat het paspoort ten nauwste verbonden is met het zijn van Nederlands burger. Zonder herkenbaar burgerschap in het dagelijks leven vervalt onze samenleving tot consumentisme, consumentisme met een cynische ondertoon.

Het marktmechanisme is, als het erop aankomt, niet de oplossing voor de bijzondere opdracht van de overheid. Daarom is al te veel vertrouwen in de tucht van de markt geen wondermiddel om overheidsdiensten efficiënt en ef-

## Brenninkmeijer

fectief te maken. Wat dan wel? Het marktmechanisme is niets anders dan een terugkoppelingsmechanisme op basis van geld en niet meer dan dat. Die terugkoppeling kan ook nog op een andere manier plaatsvinden, bijvoorbeeld door persoonlijk contact. De overheid kan effectiever en efficiënter werken door consequent open te staan voor feedback van burgers en door die feedback serieus te nemen. Het zou ook wel wat vreemd zijn als de verkiezingen het enige moment van dialoog tussen burger en overheid zijn. Burgers zijn steeds beter opgeleid, zijn vaak maatschappelijk betrokken en willen graag meedoen met de publieke zaak. Het burgerschap hoeft daarom niet gezocht te worden in onze samenleving. De overheid moet wel trouw zijn aan haar burgers en waar mogelijk ruimte bieden om inhoud te geven aan dat burgerschap. Iedere transactie tussen overheid en burger, zelfs als het een verkeersboete is, vormt een bouwsteen voor de vertrouwensrelatie tussen overheid en burger. Wist u dat 75% van de Nederlandse automobilisten die een bekeuring krijgt, tevreden is over de politie? Als je hun vraagt waarom zij eventueel ontevreden zijn, zeggen zij veelal: was ik maar met respect behandeld! Het gaat dus niet om de boete, maar om de respectvolle behandeling. Niet alleen aandacht voor geld en recht, maar ook voor rechtvaardigheid, zeg ik. Dat leidt ertoe dat de relatie tussen overheid en burger waardevol wordt. Als Nationale ombudsman zet ik mij daarvoor van harte in.

Mevrouw de voorzitter. Om die reden overhandig ik u graag mijn verslag over 2010. De titel daarvan luidt: Wat vindt u ervan? – reflectie op burger en overheid.

(geroffel op de bankjes)

### De voorzitter:

Dank u wel voor dit prachtige rapport, het verslag van de Nationale ombudsman over 2010 dat ik zojuist uit uw handen heb mogen ontvangen. Ik dank u voor uw inzet en de bijzondere aandacht die u aan de vormgeving van het jaarverslag hebt besteed. Ik dank natuurlijk ook de substituu-ombudsmannen, mevrouw Stehouwer en de heer Van Dooren. Zoals gebruikelijk, zal ik het rapport in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken. Zij zal daarover zeker verder met u van gedachten wisselen. Ik dank u zeer.

De vergadering wordt van 13.47 uur tot 14.00 uur geschorst.



### De voorzitter:

Op de tafel van de Griffier ligt een lijst van ingekomen stukken. Op die lijst staan voorstellen voor de behandeling van deze stukken. Als voor het einde van de vergadering daartegen geen bezwaar is gemaakt, neem ik aan dat daarmee wordt ingestemd.