

---

## 4

### Aanbieding Verslag van de Nationale ombudsman over 2013

Aan de orde is **de aanbieding van het verslag van de Nationale ombudsman over 2013**.

#### De voorzitter:

Ik heet de waarnemend Nationale ombudsman, de heer Van Dooren, van harte welkom, maar natuurlijk ook de substituut-ombudsman, mevrouw Stehouwer, en de Kinderombudsman, de heer Dullaert, alsmede mevrouw Bekman, de directeur van het bureau van de Nationale ombudsman.

De Kamer vindt het belangrijk dat de aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman de aandacht krijgt die het verdient. Het is vandaag dan ook voor de zevende keer dat het jaarverslag in de plenaire zaal door de Nationale ombudsman wordt toegelicht.

Ik geef graag het woord aan de heer Van Dooren, die zijn verslag zal aanbieden. Ik verzoek hem daartoe plaats te nemen in wat op andere dagen "vak-K" heet.

#### De heer Van Dooren:

Mevrouw de voorzitter, geachte leden van de Tweede Kamer. 2013 was het laatste jaar van Alex Brenninkmeijer als Nationale ombudsman. Per 1 januari hebt u hem ontslag verleend vanwege zijn benoeming in de Europese Rekenkamer. Vandaag bied ik u als waarnemend Ombudsman zijn laatste jaarverslag aan.

Het thema van dit jaarverslag is de kwaliteit van de overheidsdienstverlening, een thema dat in het werk van de Nationale ombudsman erg belangrijk is. In 2013 hebben wij een schat aan informatie verzameld over de vraag hoe burgers en ambtenaren denken over de dienstverlening en in het bijzonder over de digitale dienstverlening van de overheid.

Veel burgers zijn blij met digitale dienstverlening. Vanuit je stoel zaken kunnen doen met de overheid op elk moment van de dag of de nacht, niet eindeloos aan de telefoon naar achtergrondmuziek hoeven te luisteren, niet in een lange rij voor een loket staan, ja, digitale dienstverlening biedt grote voordelen. Ook voor de overheid, omdat de dienstverlening er beter, maar ook betaalbaarder door kan worden.

Echter juist onder de burgers die de overheid het hardst nodig hebben, zijn er velen die vastlopen op de digitale snelweg. De oorzaken daarvan zijn velerlei. Niet iedereen is even handig met de computer, websites bevatten onduidelijke informatie, de gebruikersvriendelijkheid laat te wensen over en er is vaak sprake van storingen, fouten, geen bereik. En als burgers dan een vergissing maken door een dubbelzinnig gestelde vraag op een website verkeerd te beantwoorden, wachten soms strenge sancties.

Er dreigt een tweedeling te ontstaan tussen burgers die wel in staat zijn digitaal met de overheid te communiceren en degenen die daar niet voldoende handig in zijn. In de aanbestedingen in het jaarverslag vraagt de Ombudsman dan ook aandacht voor de mogelijkheid om persoonlijk contact

als men er niet uitkomt, heldere informatie op websites en maatwerk voor bijzondere gevallen.

In de loop van 2012 is de Nationale ombudsman overgegaan op een andere werkwijze: direct aanpakken. Burgers die bellen naar de Ombudsman komen nu direct terecht bij deskundige onderzoekers. Burgers waarderen deze snelle wijze van werken, maar die werkwijze heeft ook gevolgen voor de registratie van zaken en daarmee voor de berekening van het aantal klachten. Zaken die meteen telefonisch worden opgelost, zijn dit jaar ook in de registratie opgenomen. Op die manier berekend, bedroeg het totale aantal klachten, mondeling en schriftelijk, in 2013 38.000 tegenover ongeveer 40.000 in 2012. Een afname dus van 4%. U ziet dat wij het aantal klachten in 2012 ook hebben omgerekend naar de nieuwe rekenwijze. Bij vrijwel alle beleidsterreinen zien we een afname van het aantal klachten. Alleen bij het ministerie van Veiligheid en Justitie en de instanties die daaronder vallen, is sprake van een flinke toename. Die toename zit vooral bij het CJIB, het Openbaar Ministerie en de gerechtsdeurwaarders. Bij de gerechtsdeurwaarders is er zelfs sprake van meer dan een verdubbeling van het aantal klachten. Dat baart ons grote zorgen. De top vijftien geeft nog steeds hetzelfde beeld. De volgorde van de eerste vier is ongewijzigd: de Belastingdienst, de gemeenten, de politie en UWV. Het aantal klachten over die instanties is wel afgenomen, met 5 tot 12% per organisatie. Bij de nieuwe taken van de Nationale ombudsman weet de burger ons steeds beter te vinden. Over Caraïbisch Nederland ontvingen wij in 2013 95 klachten. In de nieuwe hoedanigheid van Veteranenombudsman ontvingen wij sinds 1 juli vorig jaar 69 klachten.

Ook dit jaar heeft de Nationale ombudsman een aantal onderzoeken uit eigen beweging verricht. Deze hebben geleid tot rapporten, zorgenbrieven en gesprekken met bewindspersonen of leidinggevenden. In het voorwoord vindt u een greep uit de uitkomsten van die structurele onderzoeken. In het kort gaat het om zeven punten.

Ten eerste is er het onvoldoende rekening houden met de beslagvrije voet door de overheid en gerechtsdeurwaarders, waardoor burgers beneden het bestaansminimum geraken. Ten tweede de weigering van betalingsregelingen bij verkeersboetes, die leidt tot aanzienlijke verhogingen en gijzeling van mensen die niet in een keer kunnen betalen. Ten derde noem ik het als fraude bestraffen van vergissingen van burgers bij het verstrekken van inlichtingen. Met name in situaties waarin die inlichtingen digitaal moeten worden verstrekt, gebeurt het nogal eens dat burgers vergissingen maken. De Ombudsman vindt dat die niet als fraude moeten worden gesanctioneerd. Ten vierde noem ik de jarenlange onzekerheid bij burgers over infrastructurele projecten, waardoor zij hun huis aan de straatstenen niet kwijt kunnen. Wij kennen gevallen van mensen die al twintig jaar gevangen zijn in hun eigen huis omdat daar een tracé is gepland en het niet duidelijk is of dit doorgaat of niet. Het vijfde punt is het opzoeken van de grenzen van de wet door de overheid, bijvoorbeeld door het middel preventief fouilleren oneigenlijk in te zetten bij grote politiecontroles. Ten zesde is er het opleggen van sancties buiten de rechter om, dat in individuele gevallen soms tot disproportionele gevolgen kan leiden. Een voorbeeld daarvan is het alcoholslot. Ten slotte is er de ontoereikende en onvoldoende toegankelijke medische zorg voor asielzoekers. Dat zijn de zeven punten die in het afgelopen jaar uit het onderzoek uit eigen beweging naar voren zijn gekomen.

Graag vraag ik uw aandacht voor dit verslag en de daarin gedane aanbevelingen. In het bijzonder vraag ik uw aandacht voor de jaarbrieven en de verschillende overheidsinstanties, die u op onze website kunt vinden. Ten slotte wens ik uw Kamer veel wijsheid toe bij het benoemen van een waardige opvolger of opvolgster van Alex Brenninkmeijer.

**De voorzitter:**

Ik dank de waarnemend Nationale ombudsman, de heer Van Dooren, voor het jaarverslag dat ik zojuist uit zijn handen heb mogen ontvangen. Ik dank hem ook voor de zorg en aandacht die hij wederom aan het jaarverslag heeft besteed. Het is vanzelfsprekend dat ik ook de substituut-ombudsman, mevrouw Stehouwer, en de Kinderombudsman, de heer Dullaert, bedank, alsmede de medewerkers van het bureau Nationale ombudsman die aan de totstandkoming van het jaarverslag hebben bijgedragen, maar natuurlijk ook alle klachten in ontvangst hebben genomen en behandeld. Heel veel dank daarvoor. Het jaarverslag zal ik in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken. Deze commissie zal ook over de verdere procedure besluiten.

Dames en heren, ik dank u allen hartelijk voor uw aanwezigheid. Ik schors de vergadering vijf minuten.

De vergadering wordt van 13.11 uur tot 13.16 uur geschorst.