Congresmagazine

wie doet er mee?

Burger en overheid in 2030

Kijkend naar 2030
Nu aan de slag voor de toekomst

Digitale burgers
Dit hebben zij nodig om mee te doen

Mark Rutte
'Ik erger me soms ook gewoon aan de overheid'

nationale ombudsman

Inhoud

4
Voorwoord

Overheid verdwijnt uit zicht, maar blijft verantwoordelijk

6
Kijkend naar 2030

Toekomstverkenning: vooruitblikken met burgers, ambtenaren, bestuurders en wetenschappers

8
En wat vindt de burger?

Waar loopt de burger tegenaan en hoe kan de overheid daar in de komende jaren op inspelen?

12
Toekomstcolumn: Nausicaa Marbe

Over een vreedzame en rationele overheid

14
Uitdagingen voor de uitvoering

Uitvoeringsorganisaties pleiten voor eenvoudiger en persoonlijker beleid

18
‘Ik erger me soms ook gewoon aan de overheid’

Mark Rutte & Reinier van Zutphen in gesprek over de relatie tussen burgers en overheid

22
Blik op de toekomst

Kennisinstellingen blikken vooruit: wat voor overheid hebben burgers in de toekomst nodig?

30
Toekomstbeeld Nationale ombudsman

Over hoe de relatie tussen de burger en overheid de komende tien jaar zal veranderen

32
In gesprek met...

Congresdeelnemers delen hun ervaringen

36
Jongeren: Geef ons invloed op beleid!

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat jongeren meer gehoord worden door de overheid?

40
Meedenken over de toekomst

Break-out sessies tijdens het congres uitgelicht

Overheid verdwijnt uit zicht, maar blijft verantwoordelijk

De ochtend van ons congres Wie doet er mee? #burgeroverheid2030 begon al goed. In Trouw had ik gezegd dat elke gemeente een loket moet inrichten waar burgers met al hun vragen terecht kunnen, ook over een kapotte koelkast.

Dat maakte nogal wat los. Gelukkig maar, want het is belangrijk dat de overheid oog heeft voor de grote (financiële) problemen die vaak schuilgaan achter zo'n vraag over bijvoorbeeld een kapotte koelkast.

Natuurlijk gaat het me niet om die koelkast, maar om dat de overheid er is om de burger te helpen. En dan het liefst persoonlijk. Het slechtste antwoord dat daarbij gegeven kan worden is 'verkeerd verbonden'. Ook als je iemand niet direct kunt helpen, kun je wel doorverwijzen en zo een stap zetten naar de oplossing.

We hoorden dit jaar vaak: De overheid zal in de toekomst voor burgers wellicht steeds meer uit het zicht verdwijnen. De overheid hevelt dienstverlening meer en meer over naar andere instanties, ook particuliere organisaties. Daardoor krijgen mensen te maken met een overheid die ze niet meer kennen. Wij zien burgers nu al verdwalen en vastlopen bij dit soort constructies en dit zal in de toekomst alleen maar toenemen. Maar de overheid kan niet zeggen, nu ga ik niet meer over deze werknemer van een beschutte werkplek, of over deze mevrouw die vanuit de Wmo afhankelijk is van een rolstoel, of de man die de last van schulden zwaar op zijn schouders voelt drukken. Dat kan gewoon niet. Het blijven jouw burgers! En als die in de knel komen, dan zorg je ervoor dat ze geholpen worden. Dat is jouw verantwoordelijkheid. Daarom pak ik met mijn medewerkers mijn rol daar waar het algemeen belang en publieke diensten aan de orde zijn, onafhankelijk door wie uitgevoerd. De overheid blijft altijd aan zet. En de ombudsman zal hen daar op aan blijven spreken. Burgers hebben recht op een behoorlijke behandeling, ook als de overheid zich terugtrekt.
Het congres was een prachtige samenvatting van een jaar van toekomstverkenningen over het thema 'Burger en overheid in 2030'. Al die input kreeg een plek in het congres. Daar konden we ook al een eerste resultaat aankondigen. Eén van de ideeën van de social hackathon die we organiseerden met professionals die burgers helpen die vastlopen, was het inrichten van een speciaal telefoonnummer voor professionals. Zo kunnen bijvoorbeeld sociaal raadslieden, huisartsen, maar ook wijkagenten en medewerkers van de Voedselbank samen met mijn medewerkers zoeken naar een oplossing, als het vastloopt tussen hun cliënt en de overheid. Dat nummer (070 3563 550) is inmiddels in de lucht.

Het congres en de gesprekken en activiteiten in het afgelopen jaar laten zien dat een moment van reflectie en vooruitkijken loont. Het geeft focus om te zorgen dat ons werk blijft aansluiten op de wensen en behoeften van burgers en overheid. Daar ga ik mee aan de slag. Dit congres is dus geen eindpunt maar een start. Ik hoop ook anderen uit te dagen om mee te denken over hun rol in de toekomst. Want wie weet wat er gaat spelen, kan daarop voorsorteren. Ik nodig iedereen uit om daarover in gesprek te blijven. ■

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

Kijkend naar 2030

Als we vooruit kijken naar 2030, welke veranderingen bepalen dan de manier waarop we leven, wonen, werken en samenleven? Welk effect heeft dit op onze samenleving en de relatie tussen burger en overheid? En bovenal, hoe willen we daarmee omgaan?

Over deze toekomstvragen ging de Nationale ombudsman dit jaar in gesprek met burgers, ambtenaren, bestuurders, wetenschappers en anderen. Om te zorgen dat het werk van de Nationale ombudsman blijft aansluiten op de wensen en behoeften van burgers en overheid. Maar ook om anderen uit te dagen na te denken over hun rol in de toekomst. Want wie weet wat er gaat spelen, kan daar nu al op inspelen en issues voor zijn.

Wat verwachten burgers?

Het startpunt was dan ook ontdekken wat de burger vindt en verwacht: hoe ervaren zij de dienstverlening van de overheid? In **samenwerking met onderzoeksbureau KANTAR** ondervond de Nationale ombudsman dat de burger haar relatie met de overheid ziet als noodzakelijk, ingewikkeld en ver weg. Het belangrijkste verbeterpunt is dan ook 'versimpelen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, liefst via één loket.

Denk- en Inspiratiesessies

Met de onderzoeksresultaten op zak gingen Nationale ombudsman Reinier van Zutphen en zijn team in gesprek met onder meer wetenschappers, bestuurders van uitvoeringsorganisaties en lokale bestuurders. Tijdens drie Denk- en Inspiratiesessies brainstormden zij onder andere over de digitale overheid en de rol van algoritmes en zelflerende systemen, het uitbesteden van overheidszaken aan private organisaties, de positie van de overheid ten opzichte van kwetsbare burgers en de rol van behoorlijkheid in de toekomst.

Social hackathon

Tijdens een social hackathon in de Metaal Kathedraal zette de Nationale ombudsman dit gesprek voort met ruim 40 professionals die dagelijks te maken hebben met burgers die vastlopen met de overheid. Op deze inspirerende plek werden de professionals uitgedaagd om met een concreet voorstel te komen over hoe de Nationale ombudsman en deze organisaties kunnen samenwerken om de kwetsbare burger te ondersteunen. Want door samen op te trekken, kunnen we deze mensen nog beter helpen. Eén van de ideeën was een telefoonnummer waarop professionals de Nationale ombudsman direct kunnen bereiken. 'Gaan we regelen', zei Reinier van Zutphen. En zo werd dit telefoonnummer op het congres officieel gelanceerd.

Topontmoetingen

Al deze opgedane informatie kwam samen in de laatste week van oktober. Niet alleen vond deze week het congres plaats, maar bracht ook Koning Willem-Alexander een bezoek aan de Nationale ombudsman. Tijdens zijn bezoek sprak de Koning voor het eerst gezamenlijk met alle ombudsmannen van het Koninkrijk der Nederlanden, onder meer over de (toekomstige) uitdagingen die zij zien in hun werk en in de relatie tussen burger en overheid. Enkele dagen later kwamen bij de Poldershop medewerkers van ombudsorganisaties uit Europa bij elkaar om best practices uit te wisselen. Op een informele manier spraken zij onder andere over internationale ontwikkelingen en over de criteria die ombudsmannen gebruiken om het handelen van overheid te beoordelen, zoals internationale (mensen)rechten, nationale regelgeving maar ook eigen ontwikkelde instrumenten. ■

En wat vindt de burger?

Iedereen moet mee kunnen doen in de toekomst. Toch blijkt er een aanzienlijke groep burgers vast te lopen in contact met de overheid. Waar loopt de burger tegenaan en hoe kan de overheid daar in de komende jaren op inspelen? In gesprek met Gilbert Isabella (burgemeester van Houten), Evelien Tonkens (hoogleraar burgerschap) en Cornel Vader (directeur Leger des Heils) zoomden we tijdens het congres verder in op dit onderwerp. →

Cornel Vader stelt vast dat de overheid in de afgelopen jaren steeds ingewikkelder is geworden. Dat betekent voor de 40.000 dak-thuislozen in Nederland dat ze soms ‘verdwalen in een woud van regels’. Volgens Evelien Tonkens is er veel frustratie bij burgers omdat ze geen echt persoon te spreken krijgen die hen verder helpt. ‘Een plek waar je eenvoudig terecht kan met al je problemen. Net als de huisarts zou de overheid burgers de juiste weg moeten wijzen en mee moeten denken.’

Menselijk contact hoeft niet per definitie ingevuld te worden met een fysiek loket, zolang het contact met de overheid maar laagdrempelig is, zegt Vader. ‘Een kenmerk van een loket is dat het vaak dicht is. Dat is zo frustrerend voor burgers. Het contact met de overheid moet vooral eenvoudig en responsief zijn. Nee mag geen antwoord zijn.’

Oplossingen voor de toekomst

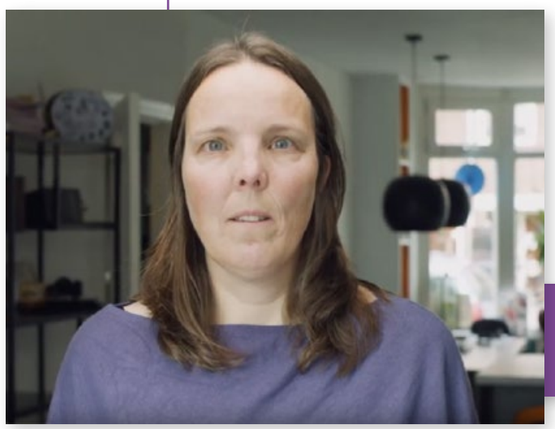
Isabella, Tonkens en Vader zijn unaniem: Het roer moet om in de komende jaren. ‘Je moet als overheid niet zeggen: Dit zijn regels en zo moeten we het doen. De vraag moet zijn: Hoe kunnen we u helpen?’ stelt Gilbert Isabella. Volgens Tonkens valt er ook nog veel te winnen door duidelijk te maken wat burgers van de overheid mogen verwachten. ‘We moeten respect hebben voor de rol van overheidsinstanties. De overheid is heel goed in het regelen van zaken voor ons allemaal. De overheid is niet zo goed in maatwerk, maar belooft dat wel vaak. Je moet geen overspannen verwachtingen wekken. Je moet durven zeggen: We willen met u meedenken, maar onze dienstverlening sluit nooit helemaal aan op je persoonlijke behoeften.’

Om te voorkomen dat burgers vastlopen is er ook een rol weggelegd voor burgers onderling en maatschappelijke organisaties, zegt Vader. ‘We verwachten enorm veel van iedereen. Zelfredzaamheid, je moet het zelf doen. Aan de andere kant vind ik dat wij mensen ook vaker moeten inschakelen om elkaar te helpen als ze er niet uitkomen. De bereidheid om een ander verder te helpen is groot in Nederland, maar maatschappelijke organisaties en de overheid kunnen dit nog veel beter faciliteren.’ ■

‘De vraag moet zijn: Hoe kunnen we u helpen?’

Gilbert Isabella,
burgemeester van Houten

De verhalen van Martin, Margot & Catherina



Het congres startte met een video met drie indringende verhalen van mensen die een bredere groep Nederlanders vertegenwoordigen. Mensen die er in contact met de overheid niet uitkomen. Mensen met goede intenties die aan zoveel regels moeten voldoen dat ze zich soms gewantrouwd voelen door de overheid. Het zijn verhalen die duidelijk maken dat we op een kantel-punt staan: De overheid moet de relatie met de burger herstellen om in de toekomst de verbinding niet definitief te verliezen.

Bekijk de video

Onderzoek KANTAR

In de toekomst hebben burgers vooral behoefte aan een overheid die simpel, eerlijk en begripvol is, zo bleek afgelopen jaar uit een onderzoek van **KANTAR** onder 1.500 Nederlanders in opdracht van de Nationale ombudsman. Nederlanders beoordelen de overheid met een krappe voldoende. Belangrijkste verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is 'versimpelen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, liefst via één loket. Vooral mensen met een lage sociaal economische positie hebben het gevoel het contact met de overheid te verliezen. Zij willen één loket, dichtbij en met één contactpersoon.

Volgens de burger moet de overheid in de toekomst...

80%
Mij met kennis van zaken op weg helpen

72%
Sneller reageren

71%
Meer dienstverlening op maat regelen

64%
Beter naar mij luisteren

58%
Een loket bieden voor alle overheidszaken

33%
Meer mensen aannemen

26%
24/7 bereikbaar zijn

Bekijk het onderzoek

Nausicaa Marbe

Nausicaa Marbe (schrijver, journalist en columnist Telegraaf) sprak zich uit voor een overheid die zorgt dat gewone dingen (simpel) werken.

Tijdens het congres sprak zij in haar column: ‘Vraagt u mij hoe de relatie tussen burger en overheid in 2030 eruit moet zien, dan zeg ik: vreedzaam en rationeel. Eerst vreedzaam. En nee, u bent niet abusievelijk bij een gospelbijeenkomst van Koot en Bie’s blije typetjes ‘de positivo’s’ binnengelopen. Vreedzaam, omdat het vandaag denkbaar is, zelfs in Europa, dat de staat en de burgers elkaar met geweld bejegenen. Die kant willen we niet op. Dan rationeel. Rationeel, omdat burgers en overheid niet in aparte werkelijkheden mogen leven, verstoken van wederzijds begrip. Logische argumenten om elkaar te begrijpen in discussies en heldere analyses om greep te krijgen op de werkelijkheid kunnen mensen nader tot elkaar brengen. Ratio en redelijkheid zorgen ervoor dat overheid en burgers dezelfde taal spreken. Ze hoeven het nog niet met elkaar eens te zijn, maar ze begrijpen waar het over gaat.’ ■

Lees de volledige column van Nausicaa Marbe

Uitdagingen voor de uitvoering

Overheidsorganisaties zoals het UWV, CJIB, de Belastingdienst en de Nationale Politie hebben een belangrijke rol in de uitvoering van beleid. Voor welke uitdagingen staan zij nu en in de toekomst?

‘We bellen eerst met de vraag: Is het mogelijk dat u vergeten bent om te betalen?’

Albert Hazelhoff (CJIB)

Albert Hazelhoff (algemeen directeur CJIB), Janny Knol (plaatsvervangend politiechef en hoofd Operatiën, eenheidsleiding Politie Noord-Nederland), Jaap Uijlenbroek (directeur-generaal Belastingdienst) en Fred Paling (voorzitter Raad van Bestuur UWV) gingen tijdens het congres in gesprek over uitdagingen nu en in de toekomst. Conclusie: De toekomst vraagt om een persoonlijkere aanpak en eenvoudiger beleid.

Een groot deel van het werk van deze organisaties is zeer gecompliceerd, maar wordt zo georganiseerd dat de meeste burgers goed worden geholpen. ‘Maar hoe krijg je iemand die buiten alle kaders valt, op een goede manier bediend?’, is de centrale vraag die Jaap Uijlenbroek van de Belastingdienst stelt. En hoe informeer je mensen die met deze complexiteit te maken krijgen? Want alle regels op een begrijpelijke manier uitleggen is ‘hell of a job’, aldus Fred Paling van het UWV.

Persoonlijke aanpak centraal

Ondanks, of juist vanwege, deze complexiteit is een persoonlijke aanpak hard nodig, concluderen alle vier. Janny Knol van de Nationale Politie geeft het voorbeeld van een burenruzie. ‘Ons systeem is zo ingericht dat als iemand vraagt om hulp, wij geprogrammeerd zijn om een aangifte op te nemen. Maar de vraag is of een aangifte de oplossing is voor het probleem.’ De Nationale Politie zet daarom steeds meer in op een persoonlijke aanpak, in plaats van de gestandaardiseerde aangifte. Waar persoonlijk contact voor de ene persoon een brief betekent, betekent dit voor een andere een Whatsappje. Of in de toekomst contact via ‘Wout’, een virtuele agent die op maat meldingen van burgers aanneemt. Wout vervangt niet de agent aan de deur, maar is iets extra’s.

Ook bij het CJIB zijn grote stappen gezet om de persoonsgerichte aanpak centraal te stellen. Voor kwetsbare groepen bestaat bijvoorbeeld de telefonische incasso. ‘We bellen eerst met de vraag: Is het mogelijk dat u vergeten bent om te betalen? Dat is een persoonlijke benadering die werkt’, vertelt Albert Hazelhoff. Ook werkt het CJIB nauwer samen met gemeenten en schuldhulpverlening en krijgen medewerkers meer de ruimte om in bepaalde gevallen af te wijken van de standaard. ‘We vertellen onze medewerkers: Probeer te denken vanuit de burger. Dus hoe zou jij behandeld willen worden? Kijkend naar 2030 ben ik optimistisch dat we die weg ook verder kunnen uitrollen.’

In 2030 meer dan symptoombestrijding

In de toekomst moet de ambitie echter meer zijn dan ‘symptoombestrijding’, stelt Jaap Uijlenbroek. ‘Dienstverlening kan altijd mensgerichter en in duidelijkere taal. Maar dat is symptoombestrijding. Want ook als je de taal spreekt, is het heel vervelend als je een wet moet uitleggen die als onrechtvaardig wordt gezien.’ Fred Paling van het UWV sluit zich hierbij aan. ‘Ik vind dat we vandaag, morgen en overmorgen moeten investeren in communicatie die meer op maat is. Maar als ik kijk naar 2030, zou ik de ambitie willen uitspreken dat we het voor burgers echt eenvoudiger en begrijpelijker maken. En niet alleen medewerkers beter in de positie brengen om goed en vriendelijk uit te leggen hoe ingewikkeld het is. Dat vind ik te weinig ambitie voor 2030.’ ■

‘Dienstverlening kan altijd mensgerichter en in duidelijkere taal. Maar dat is symptoombestrijding’

Jaap Uijlenbroek (Belastingdienst)

‘Ik erger me soms ook aan de overheid’

Mark Rutte & Reinier van Zutphen in gesprek over de relatie tussen burgers en overheid

De relatie tussen burger en overheid staat bij overheidsinstanties anno 2019 onder druk. Wat kan de politiek doen om ervoor te zorgen dat er in de toekomst meer oog is voor de problemen van burgers? In gesprek met Nationale ombudsman Reinier van Zutphen en minister-president Mark Rutte kijken we tijdens het congres naar de huidige praktijk en blikken we vooruit naar 2030. ‘Ik wil dat mensen die bij de overheid werken weer trots kunnen zijn op hun organisatie,’ aldus Rutte.

‘Je moet ook nadenken over de consequenties van besluiten’

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

Hoe zorgt u ervoor dat u als premier het echte verhaal van burgers te horen krijgt?

Mark Rutte – ‘Dat is natuurlijk heel erg lastig. Maar ik denk dat we moeten beginnen om niet te spreken van burgers, maar gewoon over de rest van Nederland. We zijn met 17 miljoen Nederlanders allemaal de overheid. Je moet als politicus niet denken dat elke zak vuil die je aan de straat zet of elk bezoek dat je aan de stomerij brengt een antropologisch experiment is. Ik ben ook gewoon iemand die zich soms kapot ergert aan de overheid.’

‘Je hebt soms de overheid nodig, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een paspoort of zorgtoeslag. Op dat soort momenten hoop je dat je niet in een belmenu terecht komt, maar dat je snel een persoon aan de lijn krijgt en dat je je verhaal kunt doen. Zo simpel is het soms.’

Reinier van Zutphen – ‘Wij zeggen: Het is prima als een belmenu werkt, maar als mensen er niet uitkomen met de overheid dan moet je een persoon te spreken krijgen. Dan heb je een loket nodig en iemand die je verder helpt.’

Mark Rutte – ‘Mijn enige zorg is dat je moet voorkomen dat er weer een loket bijkomt dat dan weer moet coördineren met alle andere loketten, met als gevolg dat het belmenu zich verplaatst. Dan moet die mevrouw achter het loket voor jou weer bellen naar de belmenu’s.’

Wat kan de politiek doen om ervoor te zorgen dat uitvoeringsorganisaties goed hun werk kunnen doen en burgers kunnen helpen?

Mark Rutte – ‘Door ervoor te zorgen dat de wetgeving zoveel mogelijk eenduidig is en we niet voor elk individueel geval een algemene regel maken. Dat maakt de wet namelijk erg complex. Dus zorg dat er genoeg ruimte is om op individueel niveau discretie te betrachten. Dan geef je de medewerker aan de lijn ook de mogelijkheid om beslissingen te nemen zonder alles te moeten overleggen met zijn leidinggevende. Met de meest betrokken bewindspersonen binnen het kabinet bekijken we nu: Wat is de reden dat er op zoveel plekken binnen de overheid dingen niet goed lopen?’

Reinier van Zutphen – ‘Het rijtje met instanties waar het niet goed mee gaat is lang. Het probleem voor burgers is dat als ze met een van deze instanties te maken hebben, ze vaak ook nog met vijf anderen te maken hebben. Dat verergert de problemen. We moeten luisteren naar de uitvoering en naar hoe burgers dingen geregeld willen hebben. We hebben in de afgelopen jaren heel veel waarschuwingen gegeven. Maar toch werden die ingewikkelde wetten en regels gemaakt.’

Burgers hebben soms het gevoel dat de overheid uit gaat van wantrouwen

Mark Rutte – ‘Ik hoop echt dat dat niet waar is. Er is natuurlijk wel heel veel aandacht voor de bestrijding van fraude. Het risico is dus dat je daarin doorslaat en dat je er vanuit gaat dat iemand iets vraagt waar hij geen recht op heeft.’

‘Je moet er vanuit gaan dat iemand deugt, echt in de problemen zit en daar graag uit wil komen. Een goed voorbeeld hiervan is de schuldsanering. We moeten niet doorgaan met het stapelen van boete op boete, maar de ruimte laten in de uitvoering om scherper te maken wie de boel aan het lichten is en wie in de problemen is geraakt door een stapeling van ellende.’

Reinier van Zutphen – ‘Het probleem is dat burgers zich best willen verantwoorden, maar dat de overheid dat door allerlei regelgeving bijna onmogelijk maakt. Je moet vertrouwen eerst geven voordat je dat als overheid weer terugkrijgt.’

‘Het systeem moet niet centraal staan, maar de praktische oplossing’

Mark Rutte
Minister-president

Burgers ervaren dat het steeds lastiger wordt om bij hun gemeente de juiste zorg te krijgen en bijvoorbeeld zorghulpmiddelen aan te vragen. Wat kan de overheid doen om burgers in de toekomst te ontzorgen?

Reinier van Zutphen – ‘Het gaat om de manier waarop we het met z’n allen hebben georganiseerd: Op afstand van de overheid, waardoor het minder toegankelijk is geworden voor burgers. Je moet ook nadenken over de consequenties van besluiten. Dus als je besluit om iets uit te besteden dan hoort daar meer bij dan een mooi contract en de aanbesteding. De gemeente moet altijd aangesproken kunnen worden op hoe iets geregeld is.’

Mark Rutte –‘Ik ben daar heel erg voor. Het systeem moet niet centraal staan, maar de praktische oplossing. Het is als inwoner soms lastig om de weg te vinden binnen de overheid, bijvoorbeeld als je een pgb nodig hebt maar ook een traplift via de WMO. Dan heb je weer te maken met een ander loket.’

Stel het is 2030, hoe hoopt u dat de relatie tussen burger en overheid er dan uitziet?

Mark Rutte – ‘Dan hoop ik dat de mensen die in de uitvoering werken weer trots kunnen zijn op hun organisaties. Ook dan zullen er nog steeds dingen fout gaan. Maar ik hoop dat we er in slagen om zoveel mogelijk menselijk contact te hebben in normaal Nederlands, zonder jargon. Dat mag van mij via internet, telefoontjes of brieven.’

‘Ik hoop dat mensen die bij de overheid werken voldoende discretionaire ruimte hebben om hun werk goed te doen. Maar het allerbelangrijkste? Pak de telefoon op! Als je een brief krijgt met een telefoonnummer erboven kun je beter geen ingewikkelde brief terugsturen, maar kijk of je het probleem met een goed gesprek kunt oplossen.’ ■

Digitale burgers in 2030

Hoe de toekomst eruit ziet laat zich niet voorspellen, maar dat we geconfronteerd worden met nieuwe technologie staat vast. Het Rathenau Instituut doet onderzoek naar hoe technologie de relatie tussen burger en overheid beïnvloedt. Wat voor overheid hebben burgers in de toekomst nodig? En hoe zorgen we ervoor dat iedereen mee kan blijven doen, ook mensen die minder digitaal vaardig zijn? →

Bekijk de presentatie

Toekomstessay
‘Digitale burgers in 2030’

Hoe ziet de digitale burger van 2030 eruit? En wat voor overheid heeft hij of zij nodig? Het voorspellen en beoordelen van onze digitale toekomst is niet eenvoudig. Toch durft het Rathenau Instituut op basis van eigen onderzoek vijf stellingen aan. In dit essay bespreken zij deze stuk voor stuk, en sluiten af met een oproep aan de Nationale ombudsman: Ongetwijfeld zal het jaar 2030 ons in veel opzichten verrassen. Maar de samenleving zal in de toekomst steeds meer gedigitaliseerd zijn. Er zal dus ook steeds meer behoefte zijn aan een ombudsman die zich richt op een fatsoenlijke en behoorlijke digitale overheid. De diversiteit aan digitale burgers, de draagkracht van burgers, de uitdagingen van geautomatiseerde besluitvorming, de waarde van menselijk contact en de noodzaak van digitale idealen vormen daarbij centrale aanknopingspunten. Een ombudsman die deze punten aangrijpt staat alvast 1-0 voor.

Lees hier het Toekomstessay van het Rathenau Instituut

Verschillen tussen digitale burgers

Tijdens de break-out sessie gingen Jurriën Hamer en Pieter van Boheemen van het Rathenau Instituut met deelnemers in gesprek aan de hand van prikkelende stellingen over digitale burgers in 2030 en over de effecten van digitalisering in de toekomst. Stelling: ‘In 2030 heeft de overheid nog steeds veel moeite om rekening te houden met de verschillen tussen digitale burgers.’ Ondanks dat steeds meer mensen opgroeien met een overheid die allerlei zaken digitaal regelt, waren de aanwezigen unaniem: Ook in de toekomst zullen burgers vastlopen doordat de overheid geen rekening houdt met de verschillen tussen digitale burgers. Niet iedereen kan omgaan met onlineformulieren, chatbots en online omgevingen. Ook digitaal vaardige jongeren kunnen vastlopen in systemen van de overheid. Want ook al ben je digitaal vaardig, dan nog kun je vastlopen. ‘De overheid moet oog houden voor mensen die het niet in één keer snappen.’

De overheid moet ontzorgen

Voor overheden valt er volgens de deelnemers nog veel te winnen door beter samen te werken. Overheden vragen bij het overlijden van een persoon heel vaak dezelfde gegevens op bij nabestaanden. Juist op die momenten moet de overheid ontzorgen. ‘Het zou helpen als de overheid samenwerkt en data deelt. Maar dat is een lastige balans.’

Betrek de ombudsman

Ook de rol van de Nationale ombudsman was een punt van discussie. Stelling: De Nationale ombudsman moet haar pijlen vooral richten op de private bedrijven die de digitale overheid bouwen. Veel deelnemers hebben hier hun twijfels bij maar stellen wel vast dat de overheid steeds vaker taken uitbesteedt. ‘Het initiatief om nieuwe systemen goed in te richten ligt bij de overheid. De overheid kan er vervolgens voor kiezen om andere organisaties zoals de ombudsman te betrekken en te vragen om advies. De ombudsman weet waar burgers tegenaan lopen en kan wel waardevolle inzichten en veelvoorkomende problemen delen.’ ■

Doen-vermogen: Weten is nog geen doen

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) informeert en adviseert de overheid over vraagstukken die grote impact hebben op de samenleving. De WRR publiceerde in 2017 het rapport 'Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid'. Dit rapport adviseert om in beleid rekening te houden met het doenvermogen van burgers. De overheid moet een meer realistisch beeld hebben van wat burgers zelf kunnen regelen en de overheid moet het niet onnodig ingewikkeld moet maken. →

Bekijk de presentatie

Uit het gesprek met de deelnemers kwam naar voren dat het toepassen van maatwerk niet eenvoudig is, zeker omdat het vaak wordt gezien als ongelijkheid.

Maar hoe doe je dat? Niet alle burgers kunnen of willen hetzelfde. Wanneer wordt het doenvermogen beperkt? En hoe zit het met het doenvermogen van de overheid? Tijdens de break-out sessies van de WRR gaven Frits Brom en Anne-Greet Keizer van de WRR inzicht in de laatste trends en ontwikkelingen op dit dossier en werd samen met de deelnemers verkend wat de impact hiervan is op de relatie burger-overheid.

'Het doenvermogen van de overheid is beperkt'

Deelnemers zijn van mening dat er eerder rekening wordt gehouden met het (beperkte) doenvermogen van de overheid, dan met het doenvermogen van de burger. Deelnemers: 'Het doenvermogen van de overheid is beperkt'. 'Er wordt nog te weinig nagedacht over wat de burger kán.'

Handgeschreven brief

Uit het gesprek met de deelnemers kwam naar voren dat het toepassen van maatwerk niet eenvoudig is, zeker omdat het vaak wordt gezien als ongelijkheid. Daarnaast kan er sprake zijn van spanning tussen te algemene en te specifieke regelgeving. Verder geven deelnemers aan dat uitvoeringsorganisaties graag willen dat de overheid helpt bij het toepassen van maatwerk: 'De politiek is vaak te optimistisch met betrekking tot de uitvoering van regelgeving. Echter zeggen uitvoeringsorganisaties bijna nooit, dit is voor ons en de burger te ingewikkeld.' Ook werd de samenwerking tussen de gemeente Groningen en de SVB aangehaald als goed voorbeeld van maatwerk. Zodra de SVB ziet dat er iets misgaat met betalingen en vermoedt dat de burger in schulden kan komen, stuurt de SVB een handgeschreven brief met daarin de naam en het telefoonnummer van een medewerker. Zo ontstaat er sneller persoonlijk contact en kan de SVB met die burger meedenken. ■

Toegang tot zorg en ondersteuning

De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) geeft adviezen aan het parlement en de regering over volksgezondheid en zorg. In 2019 is het voor sommige burgers al lastig om toegang te krijgen tot de juiste zorg en ondersteuning. Hoe gaat dat in de toekomst? Tijdens deze break-out sessie schetste onderzoeker Aletta Winsemius hoe de RVS onderzoekt wat de overheid doet als mensen complexe zorg en ondersteuning nodig hebben. →

‘We moeten aandacht hebben voor wat mensen echt nodig hebben’

Aletta Winsemius
Onderzoeker Raad voor Volksgezondheid
en Samenleving (RVS)

Bij het toekennen van zorg spelen volgens RVS drie logica’s een rol die soms met elkaar botsen: zorg logica, regel logica en verdeel logica. Bij zorg logica draait het om het leveren van passende hulp aan de mensen die dat nodig hebben. De overheid sluit zoveel mogelijk aan bij de behoeften van burgers. Regel logica houdt in dat de overheid zich aan wet- en regelgeving moet houden bij het toekennen van zorg of ondersteuning: Gelijke gevallen moeten gelijk behandeld worden. Zo voorkomt de overheid dat er misbruik wordt gemaakt van zorgregelingen. Verdeel logica gaat over het politieke verdeelvraagstuk: Hoe verdelen we het beschikbare belastinggeld (eerlijk) in de zorg?

Scharrelruimte

De balans vinden tussen deze drie logica’s is voor de overheid volgens Winsemius een lastige opdracht. Soms wordt er teveel vastgehouden aan de regel logica, waardoor het volgens de regels misschien goed geregeld is, maar burgers niet de zorg krijgen die ze nodig hebben. Ook het beschikbare budget speelt een belangrijke rol. Door vergrijzing en het feit dat we langer leven stijgen de zorgkosten. Daardoor ligt er in toekomst mogelijk meer nadruk op de verdeel logica.

De deelnemers aan de sessie pasten de drie logica’s direct toe op concrete problemen. Zo schetste een van de deelnemers hoe een mevrouw die slechtziend, slechthorend en rolstoelafhankelijk is haar elektronische deuropener verloor omdat deze niet goed op haar scootmobiel gemonteerd zat. De kosten voor een nieuwe opener wilde de gemeente niet vergoeden. Vervolgens werd ze doorverwezen naar de zorgverzekeraar die ook niet wilde betalen en ook de leverancier wilde haar niet tegemoet komen. De regel logica en verdeel logica hadden de overhand met als resultaat dat de oplossing moeizaam tot stand is gekomen. het nog steeds niet is opgelost.

Winsemius stelt dat genoeg ‘scharrelruimte’ cruciaal is om dit soort schrijnende gevallen in de toekomst te voorkomen. Ambtenaren en professionals moeten de ruimte krijgen om een uitzondering te maken op de regels, protocollen of budgetten. Dan kunnen zij een oplossing bieden aan burgers met een complexe zorgvraag. ‘We moeten aandacht hebben voor wat mensen echt nodig hebben.’ ■

Burger-participatie naar 2030

In Nederland kennen we een representatieve democratie, maar vanuit de maatschappij bestaat de behoefte aan burgerparticipatie. Dit roept vragen op. Want wat is precies de taak van de overheid? Welke taken kan de overheid uitbesteden aan burgers? En leidt burgerparticipatie tot meer of minder gelijkheid tussen burgers? →

Bekijk de presentatie

Uit onderzoek blijkt dat burgers meer betrokken willen zijn bij beleid. Ze vinden de politiek niet representatief en het bestuur niet daadkrachtig.

Tijdens het congres deelde Luc Verhey (Hoogleraar staats- en bestuursrecht, Kirchheiner-leerstoel aan de Universiteit Leiden) zijn laatste inzichten over of en hoe burgerparticipatie een waardevolle bijdrage kan leveren aan een betere relatie tussen burger en overheid en de dilemma's die zich in dat kader voordoen. Samen met de deelnemers werden de uitdagingen en mogelijkheden van burgerparticipatie in de toekomst verkend.

Uit onderzoek van het SCP blijkt dat burgers meer betrokken willen zijn bij beleid. Ze vinden de politiek niet representatief en het bestuur niet daadkrachtig. Burgers willen daarom meer individuele autonomie en betrokkenheid, in de vorm van burgerfora, referenda en de overname van overheidstaken door burgers.

Grote bekkendemocratie

Bij burgerparticipatie lopen we tegen verschillende knelpunten aan. Allereerst is er sprake van spanning tussen burgerparticipatie en representatieve democratie. Want wie heeft het mandaat om beslissingen over beleid te nemen: Burgers of de gekozen volksvertegenwoordiging? Ook bestaat het risico op een 'grote bekkendemocratie': Steeds dezelfde groep mondige burgers participeert. Tot slot kan burgerparticipatie juist leiden tot maatschappelijke onvrede, als de participatie niet tot het gewenste resultaat leidt. Een belangrijke randvoorwaarde is dat de overheid voorafgaand aan de participatie duidelijkheid geeft over de ruimte die burgers krijgen en wat er met hun input wordt gedaan.

Toekomstige burgerparticipatie kent ook nog andere aandachtspunten. Zo is het belangrijk om aandacht te blijven besteden aan het functioneren van de representatieve democratie. De volksvertegenwoordigers zullen verbinding moeten zoeken met de burgers en kritisch bezien of zij hen daadwerkelijk vertegenwoordigen. Voormalig Nationale ombudsman de heer Oosting merkt hierover op dat de overheid ook bij burgerparticipatie haar rol en verantwoordelijkheid behoudt. Ook de kwaliteit van de overheid behoeft aandacht. Zo kan regelgeving minder complex worden gemaakt en moet het burgerperspectief hierin centraal staan. Meerdere deelnemers vinden dat regels juist zorgen voor gelijkheid en dat de overheid haar handelen beter kan uitleggen.

Tot slot vraagt burgerparticipatie om burgerschapsvorming. Eén deelnemer suggereert dat jonge burgers moeten leren hoe het democratisch bestel werkt en wat burgerparticipatie inhoudt. Op dit gebied verwacht de overheid ook iets van de burgers zelf. Want bij hen ligt de verantwoordelijkheid om te begrijpen dat burgers verschillende opvattingen hebben en niet iedereen zijn zin kan krijgen.

Burgerparticipatie verlangt iets van burger én overheid. ■

Wie doet er mee in 2030?

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen sprak het afgelopen jaar met wetenschappers, ambtenaren, professionals en burgers over hoe de relatie tussen de burger en de overheid de komende tien jaar zal veranderen en hoe daarmee om te gaan. Dat leverde een Toekomstbeeld op, een document waarin de Nationale ombudsman aandachtspunten formuleert voor de overheid om ervoor te zorgen dat ook in 2030 iedereen mee kan blijven doen:

- versimpel en vereenvoudig de toegankelijkheid van de overheid voor burgers;
- wees eerlijk en transparant over waar de overheid wel en niet van is;
- ook in de toekomst hebben burgers recht op menselijk contact.

Ook kijkt hij naar de consequenties van de komende veranderingen voor zijn werk en de samenwerking met andere organisaties.

Lees hier het toekomstbeeld van de Nationale ombudsman

Congres-deelnemers aan het woord

‘Wie doet er mee?’ Het zat al in de titel van het congres: niet alleen luisteren, maar vooral doen. Naast het plenaire programma bood het congres ook een menu aan interactieve break-out sessies. We vroegen drie bezoekers wat ze van de sessies vonden. In hoeverre sloot de inhoud aan op hun werk? En wat is hun eigen visie op de relatie tussen burger en overheid in 2030? →

‘In 2030 moeten digitale en analoge sporen goed naast elkaar lopen’

Rhodia Maas
Algemeen directeur van de
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

In 2030 heeft de overheid nog steeds veel moeite om rekening te houden met verschillende digitale burgers. En: Burgers hebben recht op een fysiek loket. Het zijn twee van de zes stellingen die het Rathenau Instituut opwierp tijdens de break-out sessie Digitale burgers in 2030.

‘Prikkelende stellingen’, vond deelnemer Rhodia Maas, ‘die veel food for thought opleverden.’ Welke was volgens haar het meest relevant? ‘De stelling over het rekening houden met verschillende burgers. Natuurlijk maakt digitalisering sommige dingen makkelijk, snel en praktisch. Maar we moeten er ook zijn voor de mensen die digitale systemen niet snappen, kunnen of willen gebruiken. Nu, maar ook in 2030.’

Ook de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens moet hiermee aan de slag. Neem producten als reisdocumenten. Die maken ook een digitale ontwikkeling mee. En dat is nodig, want de drukte op Schiphol in vakanties zal alleen nog maar groter worden, denkt de directeur. Over dat soort uitdagingen moet de RiVG nadenken. Dat betekent: vooruitkijken. Maas: ‘Nu is je paspoort nog een rood fysiek boekje, maar in de toekomst heb je misschien alleen je mobiele telefoon nodig, waarop je je paspoort laat zien. Goed beveiligd en fraudebestendig, uiteraard.’ Toch ziet ze het fysieke paspoort niet verdwijnen. Voor sommige Nederlanders blijft dat de beste, fijnste en handigste manier van reizen.

Over het algemeen zal het werk van de RiVG weinig veranderen, verwacht Maas. ‘2030 is al over tien jaar hè, dat is sneller dan je denkt.’ Wat ze vooral hoopt, is dat de overheid beter weet hoe digitale én analoge processen naast elkaar kunnen lopen. Dat het digitale proces goed en bruikbaar is, maar dat de mensen die liever persoonlijk contact willen ook nog bij een fysiek loket terechtkunnen. Ook al is dat het ‘verkeerde loket’. Dan denkt de RvIG graag met je mee. Waar moet je wel zijn en hoe kom je daar het snelst? ‘Als we dát in 2030 hebben bereikt’, stelt Maas, ‘dan zijn we al een heel eind.’ ■

In gesprek met...

‘Mantelzorgers moeten weten waar ze kunnen aankloppen’

Hieke Wijbenga
Projectleider
Verzekeringen bij
MantelzorgNL

In het openingsfilmpje van het congres zien we Margot. Zij heeft een meervoudig gehandicapte zoon. Als ze een gehandicaptenparkeervergunning wil aanvragen, loopt ze tegen allerlei bureaucratische obstakels aan. ‘Dat ondervinden veel mantelzorgers’, vertelt Hieke Wijbenga. Ze heeft zojuist de break-out sessie In gesprek met... Reinier van Zutphen gevolgd. Interessant en inspirerend, vond ze. Het bood een hoop herkenning.

Waar de Nationale ombudsman zich allemaal mee bezighoudt, wist Wijbenga van te voren niet precies. Daarom is ze vandaag op het congres te vinden. ‘Ik was nieuwsgierig naar het standpunt van de ombudsman over mantelzorg en over zorg in het algemeen. Wat hij ziet in zijn contact met burgers en wat hij kan doen.’

Over mantelzorg ging het nog niet specifiek, maar de break-out sessie stemt Wijbenga hoopvol. ‘Het sprak me vooral aan dat de ombudsman pleit voor een basisniveau aan ondersteuning. Daar hebben mantelzorgers grote behoefte aan. In bijna iedere gemeente is weer andersoortige ondersteuning te vinden. Andere wetten, andere regels, andere loketten. Daarbij verwijzen gemeentes en andere professionals vaak niet goed door naar plekken waar de mantelzorgers wél hulp kunnen krijgen.’

Over de relatie tussen overheid en burger is Wijbenga dus niet zo optimistisch. ‘Er moet veel gebeuren de komende tien jaar. De budgetten van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) staan onder druk, de samenleving vergrijst. Kortom: mantelzorgers worden steeds meer belast.’ Wat deze onmisbare groep zou helpen, volgens Wijbenga: ‘Als ze weten waar ze kunnen aankloppen voor hulp. Waar er naar ze geluisterd wordt en waar ze daadwerkelijk geholpen worden.’

In de toekomst wil Wijbenga de verbinding met de Nationale ombudsman vaker zoeken. ‘Ik hoop dat het probleem van overbelaste mantelzorgers meer zichtbaar wordt. Daar kan de ombudsman een rol in spelen;, besluit de projectleider positief. ■

‘Alles gaat in golfbewegingen’

Coen van Dijk
Projectmedewerker
EUREGIO/EURES adviseur

De veranderende relatie tussen burger en overheid is een belangrijk thema voor het grensoverschrijdende samenwerkingsverband EUREGIO. ‘Zo hebben Duitsers geen DigiD’, noemt Coen van Dijk. ‘Terwijl de communicatie met de Nederlandse overheid vandaag de dag vooral op die manier loopt.’ Ook vinden zowel Nederlanders als Duitsers het lastig telefonisch contact te krijgen met de overheid.

Van Dijk was aanwezig bij de break-out sessie Doenvermogen: wat mag je verwachten? Die sessie ging over het rapport Weten is nog geen doen van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR). In het kort: Kennis en intelligentie volstaan niet om zelfredzaam te zijn. Ook mensen met een goede opleiding kunnen in moeilijkheden komen.

‘Heel relevant’, noemt Van Dijk het rapport van de WRR. ‘Bij EUREGIO speelt het doenvermogen van mensen zeker een rol. Ook werknemers van grote multinationals, met een jaarinkomen van een ton, komen soms in de problemen met hun belastingaangifte.’

‘Hoe is het met het doenvermogen van EUREGIO zelf gesteld? ‘We doen regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken’, stelt Van Dijk. ‘We vragen mensen of er verbeterpunten zijn.’ Als dat zo is, doen we daar iets aan.’ Veel grenswerkers stellen het op prijs dat de grensinfopunten fysiek te bezoeken zijn. Dat is belangrijk, vindt Van Dijk. Want het werk dat hij doet, is één en al maatwerk. ‘Of het voor jou voordelig is in Duitsland te werken, hangt van allerlei aspecten af. Heb je een gezin? Een koopwoning? Ga zo maar verder.’

Hoe verwacht Van Dijk dat de relatie burger-overheid er in 2030 uitziet? ‘Het gaat altijd in golfbewegingen’, constateert hij. ‘Een aantal jaar geleden moest het contact zoveel mogelijk digitaal gaan. Er was toch internet? Nu pleit de regering weer voor de persoonlijke touch. Ik hoop dat het over tien jaar een combinatie van beide is. Face-to-face voor de mensen die dat nodig hebben en digitaal voor degenen die dát juist prefereren.’ ■

Tientallen deelnemers durfden het op 31 oktober aan: In gesprek met jongeren over de toekomstige relatie tussen burger en overheid. Want hoe zien jongeren deze relatie voor zich? En hoe kunnen we ervoor zorgen dat jongeren meer gehoord worden door de overheid? Een soms pittig, maar constructief gesprek tussen jong en ‘minder-jong’ was het resultaat.

Bekijk de presentatie

Jongeren: Geef ons invloed op beleid!

Wat als je 18 wordt?

Jongeren willen graag zelfredzaam zijn, maar struikelen over de hoeveelheid zaken die ze moeten regelen als ze 18 worden. Zo moet je opeens zelf je zorgverzekering regelen, valt eventuele jeugdhulp weg en moeten veel studenten hun studiefinanciering aanvragen. Door de wirwar aan regels ontstaat ongelijkheid tussen jongeren: Jongeren waarvan de ouders kunnen helpen hebben veel voordeel ten opzichte van jongeren die deze hulp niet krijgen.

De jongeren vragen dan ook om concrete informatie over wat hen te wachten staat als ze 18 worden, zoals een checklist of stappenplan. En dan niet 'ergens op het internet', maar op de website waar je deze zaken moet aanvragen. Daarnaast missen veel jongeren kennis over overheidszaken. Volgens velen, inclusief Kinderombudsman Margrite Kalverboer, zou het onderwijs een centrale rol moeten spelen in het bevorderen van zelfredzaamheid onder jonge burgers. Op school moeten jongeren leren over belastingaangifte, zorgverzekeringen en schulden. Want via het onderwijs kan je alle jongeren tijdig informeren, ook de kwetsbare jongeren. Zo kan je ongelijkheid op vroege leeftijd écht tegen gaan. ■

Jongeren: We moeten weer leren bellen!

Over de vraag of de overheid verschillende doelgroepen anders moet aanspreken, konden de deelnemers het niet eens worden met elkaar. Een aantal gaf aan dat de overheid met iedereen op dezelfde manier moet communiceren. Zolang je heldere taal gebruikt, is dit voor iedereen duidelijk. Anderen pleitten er juist voor dat overheid doelgroepen op een verschillende manier moet benaderen, onder andere op basis van opleidingsniveau. Een mbo-student kijkt bijvoorbeeld anders naar klimaatverandering dan een universitaire student. Je communicatie moet je daarop aanpassen, was het argument. Waar de aanwezigen het wel over eens waren, is dat de overheid mensen zou kunnen vragen via welke kanalen ze geïnformeerd willen worden. Opvallend was dat veel van de jongeren aangaven graag gebeld te willen worden. Ze geven toe: Ze zijn niet goed in bellen, maar ze willen het graag weer leren. Want bellen is snel, en daar houden jongeren van. ■

Meer invloed van jongeren is taak van overheid én jeugd

Veel jongeren hebben het gevoel dat de overheid niet naar ze luistert. De afschaffing van de basisbeurs en de verhoging van het btw-tarief zijn maatregelen die jongeren hard raken, maar hierover zijn zij niet gehoord. Dit leidt tot veel frustratie.

Wat de jongeren graag willen, en waar Kinderombudsman Margrite Kalverboer ook voor pleit, is dat jongeren actief betrokken worden bij beleid en wetgeving. En dan niet alleen aanhoren en ja knikken, maar jongeren daadwerkelijk invloed geven. Naast tiener- en jongerenraden, kan er ook gedacht worden aan innovatieve methodes om jongeren te betrekken. Zo vertelt de burgemeester van Zeewolde over hun 'Vlog your village'-wedstrijd, waarbij jongeren werden uitgedaagd om vloggend te vertellen hoe zij Zeewolde in de toekomst voor zich zien.

Volgens een aantal jongeren verliest ook de politiek de toekomst van jongeren uit het oog, doordat ze te veel denken in korte termijn problemen en oplossingen. Anderzijds vinden sommige deelnemers, zowel jong als 'oud', dat jongeren hierin zelf ook verantwoordelijkheid dragen. Plaats je zelf niet in een slachtofferrol, maar doe er wat aan. Maak je je druk om klimaatverandering? Kom zelf met concrete oplossingen! En zorg ervoor dat je al vroeg geïnformeerd bent. Dan weet je als je 18 wordt hoe je van je stemrecht gebruik kan maken. ■

In gesprek met...

Tijdens twee vraag-maar-raak-sessies gingen deelnemers in gesprek met Nationale ombudsman Reinier van Zutphen en Kinderombudsman Margrite Kalverboer. Op de vraag wat hij leuk vindt aan zijn werk, antwoordt Reinier: ‘Het gaat altijd over mensen die zijn vastgelopen. Veelal kwetsbare mensen die niet bereikt worden door de overheid en die ook niet de weg naar de overheid weten te vinden. Voor die mensen wil ik mij inzetten. En dan vind ik het leuk om er af en toe stevig tegenaan te gaan.’

In het gesprek met Margrite legde zij uit dat zij in haar werk als Kinderombudsman kijkt naar hoe ingewikkelde besluiten over kinderen genomen (moeten) worden. Het Kinderrechtenverdrag speelt daarbij een belangrijke rol, het is haar toetsingskader. Op de vraag wat zij voor de toekomst wenst, stelt Margrite: ‘Dat bij elke beslissing eerst wordt vastgesteld wat in het belang van het kind is. En dat bij alle besluiten het Kinderrechtenverdrag voorop staat.’ ■

Transformation Playground: kijkend naar de wereld van overmorgen

Hoe kan je als organisatie inspelen op de wereld van overmorgen? Met welke uitdagingen en trends moet je rekening houden? Tijdens de break-out sessies 'Transformation Playground' van Rindert de Groot (Studio Zeitgeist) werden de deelnemers uitgedaagd om op deze vragen een antwoord te vinden.

In sneltreinvaart werden in twee sessies acht toekomstscenario's geschetst. Eén van die scenario's betrof het 'van gesloten naar open werken'. De deelnemers, bestaande uit medewerkers van allerlei overheidsorganisaties en van de Nationale ombudsman, concludeerden dat open werken voor de Nationale ombudsman zou betekenen dat het een netwerkorganisatie wordt die los van het wettelijk kader zijn werkzaamheden verricht. Enerzijds een wenselijke ontwikkeling, omdat de Nationale ombudsman dan flexibeler in kan spelen op de behoeften van burgers. Anderzijds werd dit vanuit de overheid als onwenselijk gezien, omdat het mogelijk leidt tot willekeur.

Kijkend naar overmorgen, voorspelden de deelnemers dat het verwerken van de toenemende hoeveelheid informatie één van de grootste uitdagingen van de toekomst zal vormen. Voor zowel oud als jong. ■

Wie heeft extra aandacht nodig in 2030?

Zelfs burgers die als ‘zelfredzaam’ worden bestempeld, ervaren problemen in hun contact met de overheid. In opdracht van de Nationale ombudsman analyseerde onderzoeksbureau EMMA burgers die langs de zijlijn (dreigen te) staan. Zo’n 40 deelnemers verkenden de vraag welke burgers in de toekomst kwetsbaar kunnen worden – en op welke manier – door ontwikkelingen die zich nu al aftekenen.

Iedereen is potentieel kwetsbaar tegenover de overheid, al bestaan er uiteraard verschillen tussen personen en tijdens onze levensloop. Doordat overheden zich niet aanpassen aan het anders-zijn van burgers en vasthouden aan beleid, standaarden en normen kunnen situaties ontstaan waarin burgers kwetsbaar worden gemaakt. Maar wat zijn de oplossingen? Veel deelnemers zien het belang van een loket, een fysiek punt als aanvulling op een digitaal platform. Dat is wezenlijk anders dan de website nóg overzichtelijker en toegankelijker maken. Want dan wordt de kwetsbaarheid van de oudere ‘die niet zo handig met computers is’ niet opgeheven. Een andere suggestie is dat de overheid een grotere rol moet spelen in het waarborgen van digitale veiligheid. Zeker voor de minder digitaal vaardigen. ■

Bekijk de presentatie

Peter Tyndall: een kijkje over de grens

De Ierse ombudsman Peter Tyndall gaf de deelnemers van het congres tijdens zijn break-out sessie ‘Een kijkje over de grens’. Daarbij vertelde hij niet alleen over zijn eigen rol en werk in Ierland, maar ging hij ook in op situaties die ombudsmannen in andere landen tegenkomen. Zo wordt in sommige landen het budget van ombudsmannen gekort, of krijgen zij extra taken zonder het daarvoor benodigde extra budget. Maar dat is nog niets vergeleken met landen waar ombudsmannen persoonlijk worden vervolgd of ten overstaan van burgers door de politie worden gefouilleerd. Mede vanwege dit soort situaties is het belangrijk dat ombudsmannen wereldwijd – maar ook op nationaal niveau – met elkaar samenwerken. Om elkaar te steunen, maar ook om elkaar te versterken. Binnen het International ombudsman Institute, waarbij 199 ombudsmannen zijn aangesloten, gebeurt dit bijvoorbeeld door middel van ‘poldershops’, het delen van best practices en het houden van peer reviews. ‘Nobody has a monopoly on innovation. You can always learn from other people,’ aldus Tyndall. ■

Nationale ombudsman speciaal telefoonnummer voor professionals

070 3563 550

Professionals die burgers bijstaan wanneer zij in de knel komen, kunnen direct bellen met de Nationale ombudsman. Op die manier kunnen deze professionals zoals sociaal raadslieden, huisartsen, maar ook wijkagenten en medewerkers van de Voedselbank samen met medewerkers van de ombudsman zoeken naar een oplossing, als het vastloopt tussen hun cliënt en de overheid.

Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl
Dit magazine is een uitgave van de Nationale ombudsman, december 2019

nationale ombudsman