

## Lezing bijeenkomst Juristendag "Digitalisering en het goede contact met de overheid"

26 mei 2016

Dr. Joyce Sylvester

Dames en heren,

De Belastingdienst digitaliseert met de burger mee, zo hebben we net gehoord. Dat is op zichzelf genomen een goede zaak. Een samenleving verandert en een overheid moet daarin mee. Op die manier zorg je voor een goede verbinding tussen overheid en burger.

Uiteindelijk is de overheid er voor u en mij, voor ons als burgers. Als Nationale ombudsman willen we borgen dat het contact met onze overheid op een prettige - wij zeggen behoorlijke - wijze verloopt. Open, duidelijk, respectvol en eerlijk. We willen een overheid die het *'leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker'* waarmaakt. Inmiddels weet ik van de afgelopen maanden als substituut-ombudsman, dat het helemaal niet zo gemakkelijk is voor mensen. Soms is het én niet leuk én niet gemakkelijk. Als bijvoorbeeld de aangifte niet klopt, als de medewerker van de Belastingdienst het zelf ook niet meer begrijpt en je het gevoel hebt er helemaal alleen voor te staan. Als het digitale systeem het vinkje weer eens niet accepteert of als je steeds maar wacht op jouw toeslag of PGB.

Voordat ik op deze zaken inga, wil ik eerst een stap terug doen naar de veranderingen in onze samenleving. Want als je als ombudsman de goede aansluiting wilt stimuleren tussen overheid en burger, dan moet je er goed naar kijken en analyseren. In mijn geval spreek ik met mensen zoals onderzoekers, hoogleraren of mensen van de Algemene Rekenkamer. In die gesprekken vallen abstracte begrippen als participatie, responsiviteit en netwerksamenleving. Het zijn woorden die aanduiden dat we toch echt met een andere maatschappij te maken hebben dan enkele jaren geleden, met andere typen burgers, waarbij het de uitdaging is om de veranderingen

a. te zien en te begrijpen en

b. om de overheid, een groot systeem van mensen, ICT en culturen daarop af te stemmen. Je omgeving verandert dus (meer inspraak, meer communicatie, internet) en als overheid innoveer je zelf, beweeg je mee met die verandering.

Pionierende ambtenaren weten hoe lastig het is om de vernieuwing binnen de overheid voor elkaar te krijgen. Ik kom uit het bedrijfsleven en daar is vernieuwing een wetmatigheid waar je je aan te houden hebt. Anders overleef je het niet. Gelukkig hebben we ondernemende ambtenaren, ondernemende bestuurders en ondernemende ombudsmannen - waar ik mezelf dan even toe reken - om gezamenlijk de overheid aan te passen op die samenleving. Een samenleving waarin burgers vragen om een overheid die niet alleen denkt in termen van regels en ICT-systemen, maar oog heeft voor mensen. Oog heeft voor, zoals wij het noemen, het *burgerperspectief*. In deze samenleving betekent oog hebben hiervoor rekening houden met jouw dienstverlening naar burgers en de uitwerking hiervan op die burgers.

Natuurlijk moet je burgers niet over één kam scheren. In mijn vorige functie als burgemeester zag ik allerlei typen burgers. Burgers die heel actief waren in de buurt, maar ook burgers die volledig bezet waren in een drukke baan. Als overheid kan je niet iedereen in eenzelfde hokje stoppen. De samenleving is divers, maar op hoofdlijnen zie je wel dat autoriteit minder snel wordt geaccepteerd omdat je 'de overheid' of 'de Nationale ombudsman' bent. Autoriteit ontstaat in het goede contact, in de overtuiging dat de ander serieus wordt genomen, met eerlijke, respectvolle behandeling. Wil je het als overheid goed doen, dan is het belangrijk dat je weet met wat voor samenleving je te maken hebt, met wat voor typen burgers je te maken hebt.

Dat is de **eerste boodschap**. Ken de samenleving, verdiep je in hoe mensen in elkaar steken; als overheid, ambtenaar, ben je er voor hen.

Wat ik in verschillende functies in het openbaar bestuur heb gezien en ervaren, is dat de burger wordt gezien als de klant én dat de burger zich als een klant is gaan gedragen. Dat denken is gevaarlijk. Ik sla dus ook echt aan op de term *klant*, want dát is de burger dus niet. Op het moment dat je dat doet, gaat er iets van de glans van het burgerschap verloren. Ik herinner me als burgermeester de zaak van een man met vier auto's. Eén voor de vrouw, één voor de dochter, één voor de zoon en één voor zichzelf. Hij wilde vier parkeerplaatsen

op de openbare weg en eiste dat die er kwamen. Je kunt niet alles kopen en eisen. De overheid is geen bediende van de burger. Ja, ze is dienend aan, maar dat is wat anders. Omgekeerd had je burgers die elke dag in de buurthuizen bijeenkomsten organiseerden en de straten opfleurden. Mensen die heel actief waren. Tegelijkertijd kregen zij weinig steun van de overheid. De aandacht gaat vooral uit naar wat niet goed gaat en dan worden deze mensen soms vergeten.

Het zijn dus verschillende burgers. Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van burgers en hun diversiteit. Er is onderzoek gedaan naar het beeld dat vaak bestaat bij de overheid over burgers. En dat is niet altijd een even fraai beeld: *'de burger is een potentiële fraudeur. Iemand die een graai uit de kas doet op het moment dat het hem lukt'*. Overigens zie je ook verschillen tussen ambtenaren. De een vindt de burger zielig, iemand die geholpen moet worden door de overheid. Maar zó neem je mensen niet serieus. Burgers hoeven niet altijd gepamperd te worden, maar je moet ook niet doen alsof burgers altijd niet willen. Er zijn ook burgers die echt niet kunnen. Burgers zijn er dus in verschillende soorten en maten.

Dat is mijn **tweede boodschap**. Wees je ervan bewust dat de samenleving niet alleen bestaat uit potentiële fraudeurs, lastige klagers en ga er juist vanuit dat het merendeel van de mensen met de overheid wil samenwerken.

In de overheidsdienstverlening wordt vaak uitgegaan van één type burger. Bij voorkeur iemand die vooral veel lijkt op de beleidsmaker zelf. Digitaal vaardig, hoger opgeleid, koophuis, misschien wel jurist. En dan gaat het dus mis, als je dat allemaal impliciet veronderstelt.

Het gaat mis als de overheid te zeer ervan uitgaat dat iedereen in staat moet zijn om te pinnen aan de balie. Het gaat mis als de overheid veronderstelt dat iedereen zijn belastingen digitaal kan invullen, haar PGB kan aanvragen. Ja, als het écht zo simpel was als soms gezegd wordt, dat had u weinig werk. Uw werk als jurist is ook nodig wanneer het niet zo goed gaat, wanneer bezwaren aangetekend zijn en mensen boos, teleurgesteld of verrast zijn door beschikkingen, formulieren of vinkjes die verkeerd gezet zijn. We hebben een heel circus opgebouwd van bezwaar, beroep en klachtbehandeling. Maar als we aan de voorkant al eerder wat nadenken vanuit burgerperspectief, dan scheelt dat een hoop klein en groter

leed. Neem nu de blauwe envelop, waar vandaag veel over gesproken is. De Belastingdienst verandert mee met de samenleving. Dat is heel goed. Zeker. De ombudsman is niet tegen digitalisering. Alleen die veranderingen verlopen gefragmenteerd. De samenleving is niet een monoliet, maar een complex allegaartje van allerlei soorten groepen mensen. Kun je met die rijke diversiteit aan mensen volledig rekening houden? Nee, maar dat ontslaat je niet van de plicht om het wel zo veel mogelijk te proberen. Je kunt dus niet simpelweg stellen dat de dienstverlening in 80% van de gevallen goed gaat, omdat je toch ruim 2 miljoen mensen onderweg verloren bent. Dat gaat in deze tijden vooral over mensen die lager opgeleid zijn. Je ziet dat de kloof tussen die groepen almaar toeneemt. Het wordt onder meer geconstateerd door de Raad van State, het SCP en de Algemene Rekenkamer. Om te voorkomen dat de overheidsdienstverlening alleen prettig is voor de hoger opgeleiden en zo vele andere mensen eronder lijden, is het nodig dat de overheid nadenkt over die diversiteit van mensen.

Voorbeeld. Niet iedereen heeft een pinpas. Dus wat gebeurt er als je als gemeente stelt dat vanaf heden alleen nog maar met de pin betaald kan worden? Een tweede voorbeeld. In een gemeente als Enschede kregen mensen die recht hebben op een bijstand het bericht *'gaat u nog maar eens een maandje solliciteren'*. Waar moeten ze dan van leven? Als derde en laatste voorbeeld: de actie *'Vaarwel blauwe envelop'* en *'regel het maar zelf'*. Waar moeten de mensen dan naar toe die elk jaar plichtsgetroouw hun belastingen lieten invullen door de Belastingdienst? Die krijgen aan de balie van de belastingkantoren te horen dat ze het zelf moeten doen. En wat is het gevolg, denkt u? De mensen kunnen steeds minder vaak terecht bij een sociaal raadsman. Deze beroepsgroep sterft uit, mede vanwege de bezuinigingen op de rechtshulp. Wat gaan deze mensen doen? Ze vullen hem niet in, vullen het fout in en... krijgen dadelijk misschien wel een boete. En gaat die boete dan werken? Waar zijn we dan mee bezig? Wat ben je dan als overheid aan het doen? Óf, ze gaan de omgeving vragen om het voor hen te doen, zoals beleidsmakers het graag in onze participatiesamenleving willen zien. Wel, ik had zo'n zaak in Naarden. Grootmoeder moest aangifte doen. Hoe en wat dat wist ze niet en dus vroeg ze het aan mensen die ze vertrouwde: haar eigen kinderen. Haar zonen en dochters kregen ineens te zien over welk vermogen ze beschikte. Over privacy gesproken! Ze eisten direct hun deel van de erfenis op en er ontstonden hoogoplopende

ruzies. De grootmoeder schreef mij als burgemeester en vroeg om hulp, want ze was kapot van de familieruzie en wist niet meer wat te doen. Oorzaak voor de ontstane situatie: de Belastingdienst digitaliseert en mensen moeten het zelf doen. De overheid doet veel goed in ons land, maar soms heeft ze geen idee wat ze met goed bedoelde acties in het leven van mensen aanricht.

Dat is mijn **derde boodschap**. Realiseer je wat nieuw beleid betekent voor de bestaande samenleving.

Hoe kom je er dan wél achter? Ga op pad, spreek met mensen en kijk in je omgeving. Blijf niet achter je computer zitten. Verdiep je in mensen en neem díe kennis mee terug naar kantoor. De overheid vraagt om ondernemende, actieve mensen.

Veel burgers die vastlopen, laten het erbij zitten. Ze lopen ermee rond, zeggen het tegen de bakker of maken hun post niet meer open. De mensen die de Nationale ombudsman wél bereiken vormen een fractie van het geheel. In veel gevallen zijn het mensen die zeggen dat ze ellende willen voorkomen voor de anderen, die het mogelijk ook gaan tegenkomen in hun leven als ondernemer, als student of als eigenaar van een woning.

De Nationale ombudsman wil de verbittering voorkomen die vaak genoeg door de overheid, de politiek, het bestuur zelf wordt veroorzaakt; dat wil niet zeggen dat wij het altijd zo goed doen. Ook wij zijn een lerende organisatie. Ook wij moeten steeds nadenken over het burgerperspectief bij de klachtbehandeling en het overheids perspectief bij het teruggeven van onze kennis. We willen goed aansluiten bij degenen voor wie we het doen.

Dat is dus ook in de kern waar we aan werken bij de Nationale ombudsman: *meer vertrouwen van burgers in de overheid door ervoor te zorgen dat overheid en burger goed op elkaar aangesloten zijn.*

Mijn **laatste boodschap**: als je aansluit bij de belevingswereld van mensen dan worden ze daar blij van. Dit helpt bij het versterken van het vertrouwen tussen overheid en burgers.

Laatste uitsmijter: de wijze waarop u een klacht afdoet, doet ertoe. Verplaatst u zich in de positie van de burger. Breng je alleen een boodschap ('de overheid digitaliseert')? Of denk je ook mee in termen van oplossingen die als gevolg van die boodschap ontstaan? Ik nodig u uit

om samen met de Nationale ombudsman steeds alert te blijven op de gevolgen van ons handelen op burgers.