

Digitale overheidsdienstverlening: wat vinden burgers ervan?

- Computers en het internet kunnen het contact tussen burgers en overheid vergemakkelijken. Burgers juichen toe dat de overheid hen steeds beter van dienst is via de computer.
- Aandachtspunten voor de overheid om het digitale contact goed te laten verlopen:
 - Bij voorbaat rekening houden met vergissingen door burgers
 - Goede en actuele informatie op websites
 - Inzicht voor burgers in voortgang en stand van zaken van het dossier
 - Hoge reactiesnelheid van de overheid op vragen en signalen van burgers
 - Mogelijkheden tot persoonlijk contact
 - Bij fouten in digitale systemen actief meedenken met burgers over oplossingen
 - Investeren in veiligheid en betrouwbaarheid van digitale systemen
 - Leren van klachten en slimme verbeteringen doorvoeren
 - Maatwerk bieden voor situaties waar de systemen geen soelaas bieden
 - Burger-overheid contact vormgeven vanuit burgerperspectief

Burgers zijn tevreden over...



Vertrouwen versterken

- Goede dienstverlening stimuleert het vertrouwen van burgers in hun overheid.
- Leg bij vergissingen geen zware sancties op. Een vergissing is geen fraude.
- Monitor continu in hoeverre de overheidsdienstverlening aansluit op de behoeften van de burgers en pas de werkwijze zo nodig aan.
- Zorg voor een makkelijk toegankelijk en begrijpelijk kanaal. Houd rekening met verschillen tussen groepen burgers.
- Garandeer voor burgers een effectieve mogelijkheid om hun administratieve situatie veilig te stellen. Bescherm de privacy van burgers.

Sinds 1 januari 2014 is Frank van Dooren waarnemend Nationale ombudsman. Hij neemt de taken van Alex Brenninkmeijer over, totdat de Tweede Kamer een nieuwe Nationale ombudsman heeft benoemd. Brenninkmeijer is benoemd tot lid van de Europese Rekenkamer.

de Nationale ombudsman

Eerlijk en betrouwbaar

Bart neemt poolshoogte bij een huiszoeking door de politie in de flat van zijn buurman. De buurman is met zijn dochtertje naar het buitenland vertrokken. De politie wil Bart horen als getuige over de vermissing van zijn buurmeisje, maar Bart heeft zijn identiteitsbewijs niet bij zich en wil niet meewerken. De politie stelt hem niet in de gelegenheid zijn identiteitsbewijs thuis op te halen. En hij wordt wegens overtreding van de identificatieplicht aangehouden en meegenomen naar het politiebureau. Op het politiebureau



wordt Bart gehoord. Niet wegens zijn overtreding van de identificatieplicht, maar als getuige in de vermissingszaak. Dat vindt de Nationale ombudsman te ver gaan. Hij kan er begrip voor opbrengen dat de politie bij een vermissing van een minderjarige de grenzen van haar bevoegdheden opzoekt. Maar een getuige mag niet door misbruik van bevoegdheden onder druk worden gezet om een verklaring af te leggen.

Het volledige Verslag van de Nationale ombudsman over 2013 staat op www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl. U vindt daar (downloads naar) het Verslag aan de Tweede Kamer, de visie van de ombudsman op het thema, cijfers, jaarbrieven en een tijdslijn met hoogtepunten uit 2013.

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63



www.nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman-nieuws.nl
www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl



Colofon

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Foto's: www.istockphoto.com
Vormgeving en druk: Vijfkeerblauw, Rijswijk
Maart 2014

De namen in de praktijkverhalen zijn om privacyredenen aangepast.

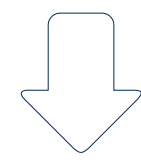
PERSOONLIJK... OF NIET? DIGITAAL... OF NIET?

2013

Samenvatting van het
Verslag van de Nationale
ombudsman over 2013



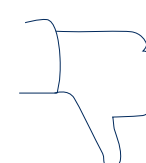
38.033



-4%



90%



79%



172

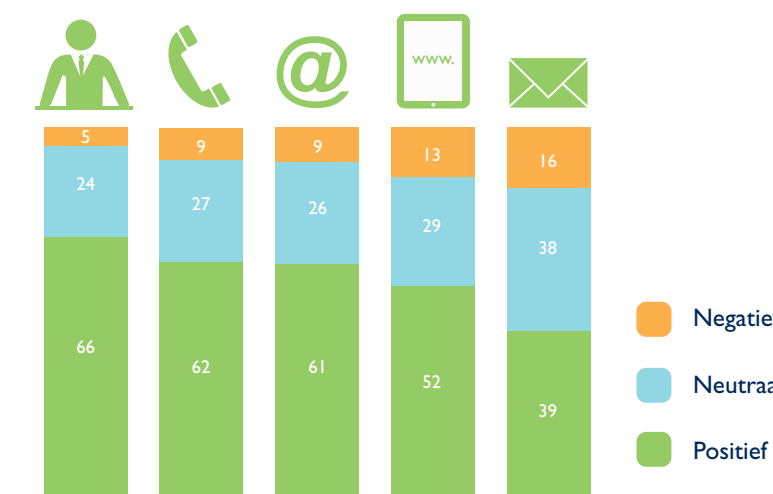
de Nationale ombudsman

PERSOONLIJK... OF NIET? DIGITAAL... OF NIET?

Waarom dit onderwerp?

- Overheidsdienstverlening is in beweging door digitalisering, bezuinigingen en decentralisatie.
- De Nationale ombudsman wil goede dienstverlening door de overheid bevorderen.
- Belangrijk is dat overheidsdienstverlening goed aansluit op de behoeften van burgers. De overheid moet investeren in zaken die burgers prettig vinden in het contact met de overheid.

Hoe communiceren burgers het liefst?



Burgers willen graag persoonlijk contact als ze er zelf niet uit kunnen komen. De overheid moet goed toegankelijk zijn en prettig zijn om mee te communiceren. (Bron: TNS Nipo 2013)

Aanbevelingen voor de overheid

- Neem geen genoegen met een zesje voor de kwaliteit van de dienstverlening.
- Leer van klachten en signalen van burgers. Onderneem actie om zaken te verbeteren.
- Pak fraude aan, maar wantrouw niet iedere burger. Zorg voor heldere en niet te ingewikkelde regels, zodat duidelijk is wat mag en wat niet. Een vergissing is geen fraude.
- Betrek burgers in de vorm van testers bij het verbeteren van overheidsdienstverlening.
- Besef dat niet alle burgers hun zaken met de overheid zelf goed kunnen regelen. Help ze op weg.
- Verleid burgers om zo veel mogelijk hun zaken vanachter de computer te regelen en bied hulp aan als het even niet lukt. Oefen geen drang of dwang uit. Bied alternatieven.
- Investeer in ambtenaren die uitzonderlijk goed presteren in het (digitale) contact tussen overheid en burger en beloon hen.
- Ontwikkel grondige kennis over burger-overheidcontacten, maak de contacten steeds beter en innoveer.

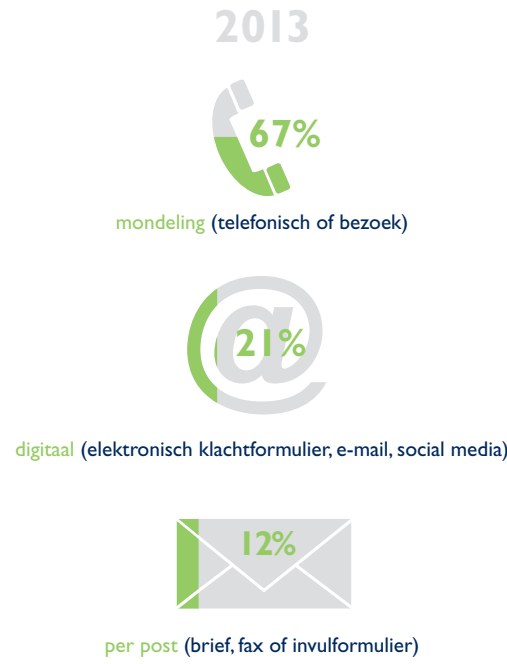
Risico

De dienstverlening van de overheid is niet meer voor iedereen. De kloof tussen tevreden en ontevreden burgers wordt groter.

WERK IN CIJFERS

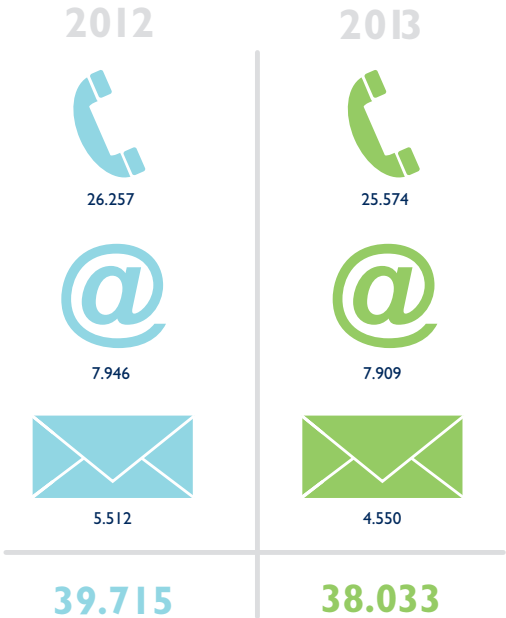
Hoe mensen contact opnemen

Mensen kunnen op verschillende manieren contact opnemen met de Nationale ombudsman:



Aantal klachten

Veel burgers willen een snelle, mondelinge klachtafhandeling en oplossing. De Nationale ombudsman heeft zijn klachtbehandeling en –registratie hierop afgestemd. Dit jaarverslag kent daarom een andere weergave van klachtencijfers dan vorige jaarverslagen. Het totale aantal klachten is met 4% afgenomen t.o.v. 2012.



Respectvol

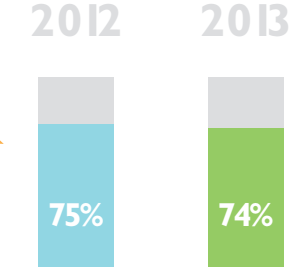
Sheila neemt contact op met de Nationale ombudsman. Ze heeft een probleem met een deurwaarder. Haar 'beslagvrije voet' is niet goed vastgesteld. Daardoor houdt ze niet genoeg geld over om van te leven. Maar de deurwaarder wil geen nieuwe berekening maken. De deurwaarder zegt dat Sheila 'maar een procedure moet voeren'. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman wil de deurwaarder Sheila toch tegemoetkomen met een voorstel. Dat lukt. Sheila en de deurwaarder sluiten een compromis en de zaak kan gesloten worden.



Toonaangevende dossiers

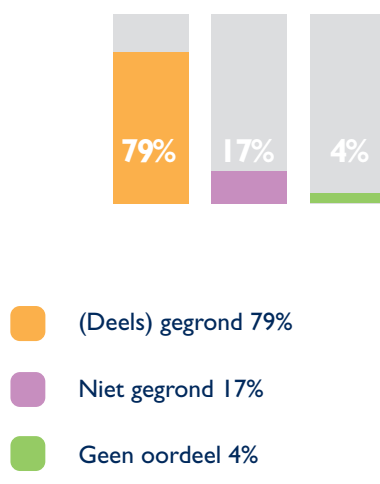
- De burger gaat digitaal
- Aanbevelingen Wet openbaarheid van bestuur
- In het krijt bij de overheid
- Medische zorg vreemdelingen
- Verantwoord politiegeweld
- Met voeten getreden. Schendingen van de beslagvrije voet door deurwaarders

Klachten over de overheid

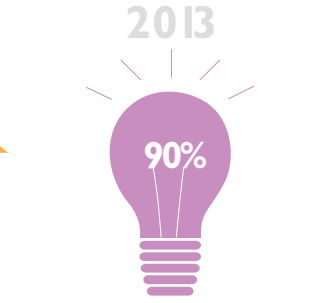


De Nationale ombudsman is alleen bevoegd over klachten over de overheid. Mensen met vragen of klachten op andere terreinen begeleiden wij zo goed mogelijk naar de juiste instantie.

Oordeel in rapporten



Aanbevelingen in rapporten



De Nationale ombudsman deed in 75 rapporten een aanbeveling. 90% werd opgevolgd.

Ontwikkelingen in 2013

- De Veteranenombudsman gaat (alvast) aan de slag met klachten van veteranen
- De Nationale ombudsman geeft een pluim aan vier bijzondere ambtenaren in het kader van *Prettig Contact met de Overheid*
- Afscheid van Alex Brenninkmeijer als Nationale ombudsman

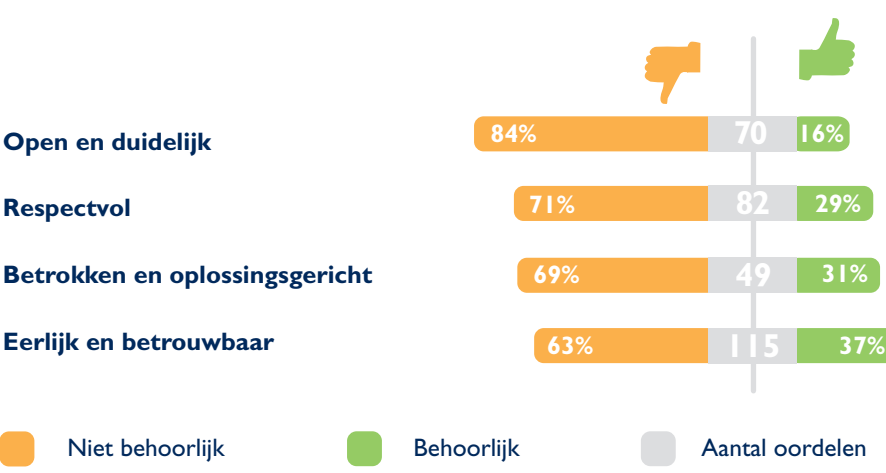
Open en duidelijk

Joep heeft een alcoholslot in zijn auto. Hij heeft met alcohol op gereden. Omdat hij voor zijn werk veel in de auto zit, is hij blij dat hij dankzij het alcoholslot nog een rijbewijs heeft. Voor hij gaat rijden moet hij altijd blazen. Bij zo'n blaastest wordt alcohol geconstateerd. Joep is verbaasd, want hij heeft echt niets gedronken. Het enige dat hij kan bedenken is dat de blaastest is beïnvloed door zijn ruitenwisservloeistof. Hij test het uit en ziet tot zijn stomme verbazing dat dit de oorzaak is. Joep neemt contact op met het Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR) maar die gelooft hem niet. Vervolgens dient Joep een klacht in bij de Nationale ombudsman. Die neemt de proef op de som in het bijzijn van Joep, het CBR en de leverancier van het alcoholslot. Het bewijs is geleverd: het komt door de ruitenwisservloeistof! De ombudsman vindt dat bij de beoordeling van een blaastest voldoende moet worden vastgesteld of er omstandigheden spelen die niet voor rekening komen voor de burgers.



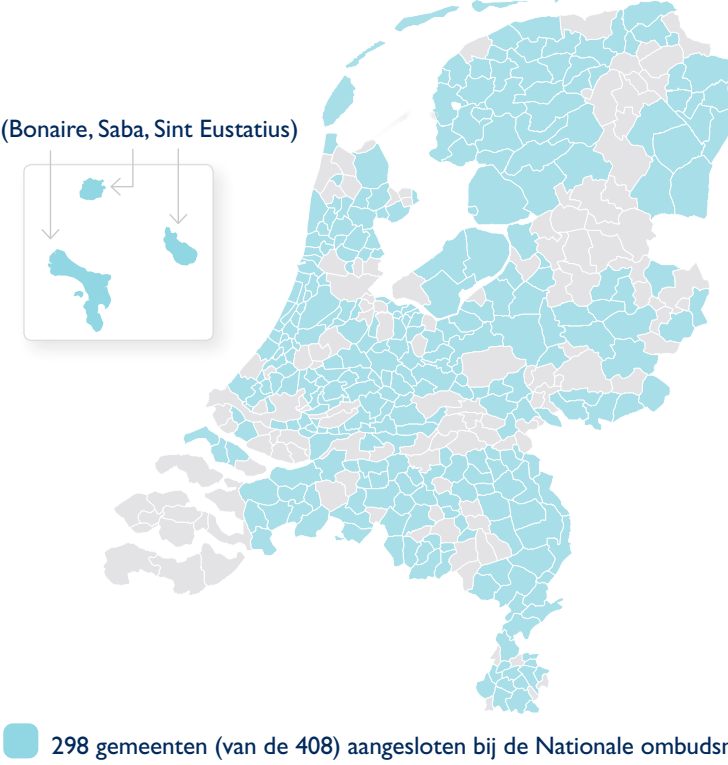
Waar gaan de klachten over?

Een behoorlijke overheid is open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar. In rapporten oordeelt de Nationale ombudsman aan de hand van behoorlijkevereisten die onder deze kernwaarden vallen.

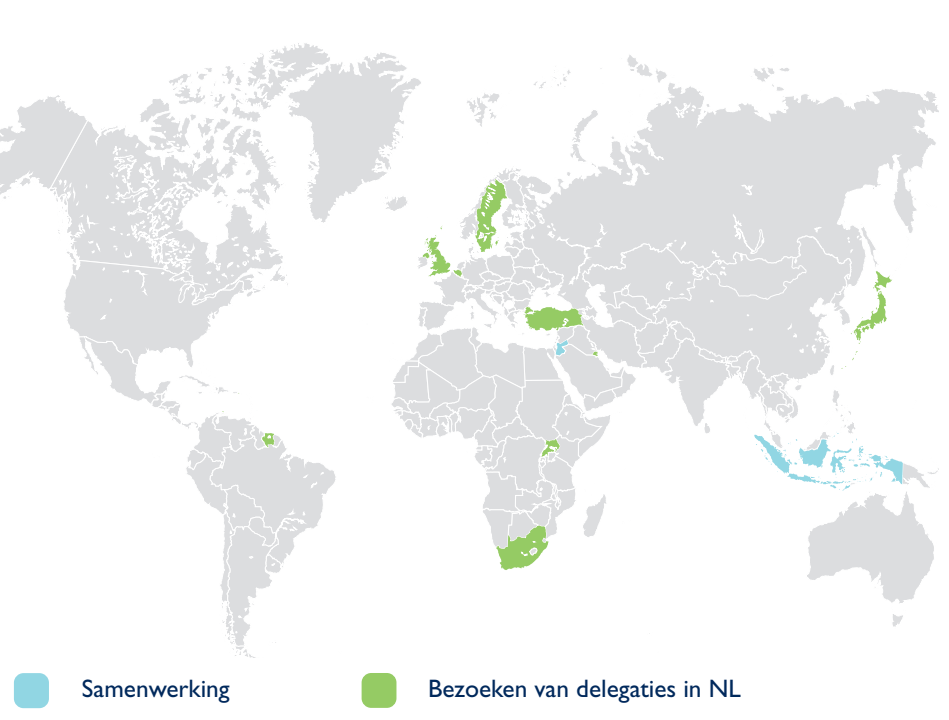


Voor welke gemeenten werkt de Nationale ombudsman?

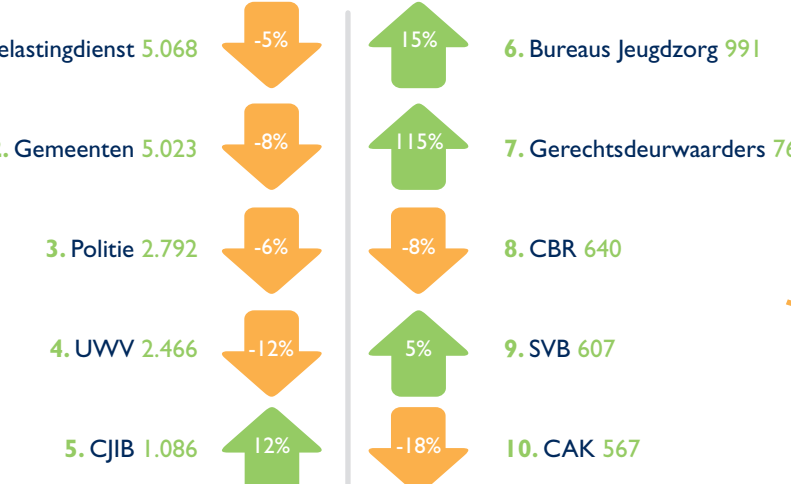
Gemeenten kunnen kiezen of zij zich voor externe klachtbehandeling aansluiten bij de Nationale ombudsman of een eigen ombudsvoorziening starten.



De Nationale ombudsman als speler in een internationaal netwerk



Top 10 klachten



Een toelichting op de cijfers van de verschillende overheidsinstanties is te vinden in de jaarbrieven van de Nationale ombudsman. Zie: www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl/jaarbrieven.

Met hoeveel medewerkers?



Betrokken en oplossingsgericht

Wim en Marja, een ouder echtpaar, ontvangen AOW. Ze krijgen een brief van de SVB waarin staat dat ze alles wat van belang kan zijn voor hun recht op de AOW en de partnertoeslag, moeten melden aan de SVB. In de brief staat ook: "De eventuele inkomsten van uw partner en uw AOW-pensioen hoeft u niet op te geven, want die kennen we al". Wim en Marja zien dus geen aanleiding om melding te maken van de arbeidsongeschiktheidsuitkering van Marja. Enige tijd later ontvangen zij echter van de SVB bericht dat ze de partnertoeslag moeten terugbetalen en een boete van 100% krijgen omdat zij de arbeidsongeschiktheidsuitkering van Marja niet hadden opgegeven. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman wordt de boete gelukkig kwijtgescholden en de tekst van de standaardbrief aangepast.



Kerncijfers 2013

- 38.033 klachten, waarvan 25.574 mondeling en 12.459 schriftelijk
- Meeste klachten gingen over de Belastingdienst
- 76% van de in onderzoek genomen klachten opgelost door interventie
- 79% van klagers kreeg in een rapport geheel of gedeeltelijk gelijk
- Meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid
- 227 rapporten uitgebracht, waarvan in 75 aanbevelingen gedaan