

'Stroperige overheid is er nog steeds'

INTERVIEW

Telegraaf, 6 januari 2018

Ombudsman heeft halverwege 'regeerperiode' nog bergen werk te verzetten

Hij zit bijna op de helft van zijn 'regeerperiode' en in de ruim dertig maanden waarin Reinier van Zutphen als Nationale Ombudsman aan het werk is, heeft hij al veel zaken aangepakt. Maar tevreden is de 58-jarige bestuurder nog lang niet. „De stroperige overheid bestaat nog steeds en nog altijd wachten veel burgers onnodig lang op antwoorden.”

- Het leven als Ombudsman bevalt Reinier van Zutphen. 'Ik mag niet klagen', zegt hij. Voor de burgers die dat wel doen wanneer ze hem op het perron treffen heeft hij een luisterend oor. FOTO SERGE LIGTENBERG



Hij wordt op straat inmiddels herkend. En als hij niet uitkijkt, wordt hij op het station of in de winkel langdurig aangeklampt door burgers die hem om advies vragen. Of vertellen tegen welke muren ze oplopen. En of de ombudsman dan alsjeblieft kan helpen. „Is prachtig natuurlijk, want die herkenbaarheid is belangrijk. Er moet geen drempel zijn voor burgers om naar mij toe te stappen. Dat gebeurt gelukkig ook niet. Want als ik op de trein sta te wachten op Utrecht Centraal, kan het zo maar zijn dat ik drie vragen moet beantwoorden.”

Van Zutphen kan er hartelijk om lachen. Het was dan ook een ambitie van hem om het instituut Nationale Ombudsman 'meer smoel te geven' en onder de mensen te brengen. Daar is de aimabele Wageningen zeker in geslaagd.

Het leven als Nationale Ombudsman bevalt u dus goed?

„Ik mag niet klagen. Burgers weten ons te vinden en we schrijven rapporten die serieus genomen worden. Kortom, de Nationale Ombudsman doet ertoe en heeft invloed. Dat kan variëren van excuses door de politie omdat iemand niet netjes is gearresteerd, tot een passage in het regeerakkoord waarin staat dat digitalisering belangrijk is maar dat de brievenpost ook altijd gebruikt moet kunnen worden. En alles wat daartussen valt. Maar het meest geniet ik van de contacten met de burgers. Ze te bezoeken of hier zelf af en toe de telefoon op te pakken en naar hun klachten te luisteren. Het is dan heerlijk vervolgens zelf contact te zoeken met instanties of overheden om iets voor elkaar te krijgen of advies te geven.”

Al die zeurende burgers nog niet beu?

„Nee absoluut niet. Ik kan goed tegen mensen die met een rotverhaal bij mij komen. Ze bellen niet voor niets. Ik ben natuurlijk blij dat ik ze niet allemaal zelf te woord hoef te staan, er werken hier 170 mensen die dat op geweldige wijze doen. Bovendien, echt zeurende mensen zijn er bijna niet. Als je doorvraagt hebben ze vaak een punt en komen ze er gewoon niet uit. Burgers raken nog altijd verstrikt in de wirwar van ondoorzichtige regels en de stroperigheid van de ambtenarij.”

U was een jaar geleden nog erg kritisch op ambtenaren. Hebben zij hun leven gebeterd?

„De intentie is er, maar op de meeste plekken hebben ze nog altijd geen idee hoe ze burgers met een probleem moeten helpen. Laat staan dat ze het kunnen oplossen. Mensen met vragen worden van het kastje naar de muur gestuurd en moeten lang wachten op antwoord. Als dat er al van komt. Nee, de communicatie is iets dat nog verbeterd moet worden. Bezoek eens een willekeurige overheidssite met een vraag, klacht of antwoord. De kans is groot dat je tegen een muur oploopt of het spoor bijster raakt.”

Wat kunt u daar nog aan veranderen?

„Overheden moeten burgers met problemen serieus nemen. Dat is het allerbelangrijkste, daar spring ik altijd voor in de bres. Daar moeten we zelf ook op letten. Daarom hebben wij hier in huis een stuk gemaakt over professionele klachtenbehandeling met handreikingen om zaken netjes af te handelen. Met dat stuk gaan we over een paar maanden naar alle grote overheden en gemeenten toe om ze die vaardigheden aan te reiken. Tien tot twaalf tips om klachten goed te behandelen, waardoor burgers sneller en efficiënter geholpen worden.”

Waar gaat het eigenlijk wel goed?

„Ik wil de burgemeester van Emmen wel een compliment geven, omdat hij na een rapport met aanbevelingen van mij persoonlijk in gesprek ging met de klager om het probleem op te lossen. Hij nam zijn verantwoordelijkheid en dat zouden meer burgervaders moeten doen. Want zij zijn als eerste verantwoordelijk voor de klachten in hun gemeenten. Zij moeten dan ook exact weten wat er aan klachten in hun gemeente speelt en hoe ambtenaren daar mee omgaan. Dat is lang niet overal het geval en kan een slagje beter.”

Wat heeft u zoal voor elkaar weten te krijgen dit jaar?

„Mijn grootste verdienste is eigenlijk 'stating the obvious': dingen die voor iedereen helder zijn, maar pas echt duidelijk worden als de Ombudsman dat nog eens onderstreept. Zoals de beslagvrije voet. Mensen niet in armoede storten bij een bankbeslag, maar hen voldoende geld laten overhouden voor hun levensonderhoud. Ook heb ik het aantal gijzelingen met tienduizenden verminderd, omdat we duidelijk maakten dat er andere manieren voor de overheid zijn om boetes te innen. Of bij het Openbaar Ministerie als het gaat over de verwerkingsnelheid van bezwaren tegen strafbeschikkingen. Het is nog niet

helemaal op orde, maar het gaat veel en veel sneller. Daar hebben onze rapporten en onderzoeken een bijdrage aan geleverd. Ik heb echt niet de pretentie dat een rapport van ons het enige is dat nodig is om dingen te veranderen. Vaak is er ook nog druk van anderen nodig.”

U maakt weken van 60 tot soms 80 uur. Nog tijd voor hobby's?

„Dat schiet er vaak bij in. Zelfs als ik thuis kom en bijvoorbeeld nog mijn wekelijkse column voor De Telegraaf wil bijschaven, wordt het wel eens nachtwerk. Ik heb zelf niet in de gaten dat ik veel uren maak, omdat ik er zoveel plezier aan beleef. Maar ik zorg dat ik door het jaar heen voor mezelf en mijn gezin voldoende tijd overhoud om met elkaar leuke dingen te doen. Zoals korte vakanties. Ook is er in het weekend altijd één dag dat ik niet werk en met de kinderen (van 11, 12, en 13 jaar) naar het sportveld ga. En ik ga altijd mee naar de ouderavonden. Daar gaat echt alles voor opzij. Ook ga ik een keer per week met een personal trainer op stap. Dat heb ik echt nodig om fit te blijven en aan mijn houding te werken.”

Stijgt het aantal klachten nog steeds?

„Dat blijft ongeveer gelijk: tussen de 30.000 en 35.000 stuks. Ook worden via onze site adviezen ingewonnen, zodat een klacht niet nodig is maar mensen het zelf kunnen oplossen. Wel heb je af en toe pieken in klachten, bij de digitalisering van de blauwe enveloppe ging het even sky high. Dan weten mensen ons zeker te vinden.”

Voelt u zich al een beetje een BN'er?

„Ik voel me nog geen BN'er in de zin van ik heb een eigen talkshow. Maar het is wel zo dat – door de column in deze krant en optredens in televisieprogramma's – steeds meer mensen die kop van mij herkennen. Dat is op zich een goed signaal, want dat betekent dat wij op een goede manier communiceren met het grote publiek. Ik vind het prima als mensen mij op straat aanklappen en zeggen: 'ik heb een probleem, maar waar moet ik aankloppen om het op te lossen?' Dat betekent dat ze weten bij mij terecht te kunnen voor een antwoord. Of ze zeggen: 'Ik weet wel dat u het niet alleen kunt oplossen, maar u zegt precies waar het op staat'. Ik ben blij dat ik de ombudsman op deze manier dichter bij het publiek heb gebracht.”

Waar gaat u bij het nieuwe kabinet vooral op letten?

„Op de schuldenproblematiek. De rol die de overheid zelf speelt bij het toenemen ervan door boete op boete te leggen en verhoging op verhoging te stapelen. Belangrijk vind ik het ook dat in het regeerakkoord iets staat over digitalisering, die mag niet ten koste gaan van burgers die het niet bij kunnen benen. Ook zijn er openingen gemaakt om mijn werk op de BES-eilanden beter te doen. Het akkoord heet Vertrouwen in de toekomst. Nu is vertrouwen voor een ombudsman een belangrijk woord en daar ga ik ze ook aan houden. Dat die vier fractievoorzitters vertrouwen hebben in de toekomst, ja dat geloof ik wel. Maar het gaat om Nederland en de mensen die er wonen.”

Plakt u er nog een tweede periode aan vast?

„Dat is niet aan mij, maar aan de Tweede Kamer die mij aanstelt. Maar zoals ik er nu naar kijk, vind ik het een mooiere baan dan ik had durven denken. Laat ik eerst deze periode afmaken en kijken wat ik nog kan bereiken. Het mooiste zou natuurlijk zijn dat ik helemaal niet meer nodig ben. Dat de overheden zichzelf dusdanig controleren en klachten van burgers zo goed behandelen dat mijn baan overbodig is. Maar ik beseft dat dit een utopische gedachte is.”