

Wie doet er mee in 2030?

De Nationale ombudsman ziet in de dagelijkse praktijk hoe burger en overheid hun relatie invullen. Stel dat we vooruitkijken, laten we zeggen naar 2030. Hoe ontwikkelt die relatie zich? Welke factoren en welke veranderingen bepalen de manier waarop we dan leven, wonen, werken en samenleven? Wat verwachten mensen dan van de overheid, en andersom?

Over deze vragen voerde ik dit jaar samen met mijn medewerkers gesprekken met burgers, ambtenaren en bestuurders, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. Uit alle gesprekken en ontmoetingen, blijkt dat het onderwerp erg leeft. Een greep uit alles wat ik hoorde volgt hieronder, waarna ik in ga op wat dit vraagt van de burger, overheid en onszelf.

Wat verwachten burger en overheid in de toekomst

In 2030 willen mensen vooral een overheid die eerlijk, begripvol en simpel is¹. Belangrijkste verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is 'versimpelen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, liefst via één loket. Burgers verwachten deskundigheid van ambtenaren. Daarnaast wil de meerderheid dat de overheid in de toekomst sneller reageert, meer dienstverlening op maat levert, beter luistert en één loket biedt voor alle overheidszaken. Ook hoorden we dat mensen niet altijd vertrouwen op een goede afloop wanneer er een conflict is met de overheid.

Om beleid en uitvoering toekomstbestendig te maken, lijkt de overheid steeds vaker de burger centraal te stellen. Dat vergt een andere blik op dienstverlening waarbij de overheid ook zoekt naar slimme oplossingen. Zodat voldaan wordt aan de wensen voor nieuw beleid, én tegemoetgekomen wordt aan wensen van burgers. Aan technologische en digitale mogelijkheden geeft de overheid daarbij ruim baan. In de toekomst is de digitale overheid een gegeven. Voor burger en overheid. De meeste burgers stellen echter dat een fysieke plek om overheidszaken te regelen niet mag verdwijnen. Maatwerk en persoonlijk contact moet een optie blijven.

Wat verwacht de ombudsman van burger en overheid

Kijkend naar de toekomst, is voor mij de centrale vraag: hoe zorgen we dat iedereen mee kan doen in 2030? Dat is niet eenvoudig. Zeker nu blijkt dat het ook al lang niet meer alleen de meest kwetsbaren zijn die niet mee kunnen komen. Die de aandacht van de overheid nodig hebben. Ook zelfredzame burgers lopen nu vast. Kijk ik naar wat we hebben opgehaald in alle ontmoetingen in 2019, dan zie ik drie aandachtspunten om ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen in 2030.

1. Toegankelijkheid: hoe kunnen burgers bij de overheid terecht?

Dat de manier waarop we samenleven verandert, is niet nieuw. De relatie tussen burger en overheid ontwikkelt zich voortdurend. Wat opvalt is dat de veranderingen vandaag de dag groot en snel zijn. Dat roept onzekerheid op. Burgers moeten, en willen vaak, steeds meer zaken zelf 'achter de eigen voordeur regelen'. De nadruk op de participatiesamenleving en zelfredzaamheid lijkt echter weer op hun retour. Zowel burger als overheid hebben steeds meer mogelijkheden om contact te leggen en invloed uit te oefenen op elkaar. De burger organiseert het soms zelf, via een collectief, of laat zich vertegenwoordigen. Ook de overheid organiseert zich op verschillende manieren. Kortom, de netwerksamenleving ontwikkelt zich verder. Dat zorgt er niet voor dat (snel) helder is waarvoor en vooral ook hoe men bij de overheid terecht kan. Zet die trend zich door naar de toekomst, dan levert dat een blijvende spanning op. Weet iedereen de weg te vinden?

¹ Resultaten uit het onderzoek dat we Kantar lieten uitvoeren onder 1500 burgers.

<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/overheid-moet-in-2030-vooral-eerlijk-begripvol-en-simpel-zijn>

Om die spanning weg te nemen, is een herbezinning nodig op de rol van de overheid, van de organisaties die taken uitvoeren namens de overheid én van burgers zelf. Al dan niet georganiseerd in een collectief. Zodat ook mensen die niet over een uitgebreid sociaal vangnet beschikken of minder digitaal vaardig zijn op een volwaardige manier mee kunnen doen in onze samenleving. En toegang hebben tot de overheid. De Nationale ombudsman pleit ervoor dat de burger in de toekomst veel vaker dan nu simpel en eenvoudige toegang heeft tot de overheid. Daarbij is de overheid aan zet. Zij zou het beste kiezen voor de 'één-loket-benadering'. Dat neemt drempels weg en zorgt dat burgers en overheid niet verdwalen in keuzes om contact te leggen en te onderhouden.

2. Verantwoordelijkheid: waar is de overheid wel en niet van?

Na de jaren negentig van de vorige eeuw werd het gebruikelijk voor de overheid om de burger steeds vaker als consument te benaderen. Ook zijn veel publieke taken geprivatiseerd of op afstand geplaatst. Inmiddels lijken de grenzen daarvan bereikt. Dat gaat niet alleen over de wijze waarop de burger en overheid contact hebben. Het gaat ook over de vraag; waar is de overheid wel en niet van? Wat is de basis waarop we kunnen vertrouwen? De verwachting van veel burgers is dat meer verantwoordelijkheden bij hen komen te liggen. Ze verwachten ook dat de rol van gemeenten steeds belangrijker wordt. Beslissingen die burgers raken, worden op verschillende plekken genomen en uitgevoerd. Naast de lokale overheid spelen de nationale en Europese overheid ook in de toekomst een rol.

Burger en politiek verwachten daarnaast meer van de overheid dan ooit tevoren. Problemen blijken vaak zeer complex en niet beperkt tot één onderwerp. En sommigen zien veel uitbestede taken graag weer terugkomen bij de overheid. De overheid wordt overvraagd door steeds nieuwe beleidsvragen. Om ook in de toekomst te kunnen voldoen aan de verwachtingen en kwaliteit te kunnen leveren, heeft de overheid keuzes nodig.

Burgers willen vooral dat de overheid eerlijk, simpel en begripvol is. Niet ingewikkelder.

Maar het lijkt een reflex om bij nieuwe vragen, prioriteiten of bij nieuwe technische mogelijkheden zaken eerder gecompliceerder dan eenvoudiger te maken. Mijn oproep aan de overheid is om eerlijk te zijn in waar de overheid wel en niet van is. Om transparant te zijn over haar rol en die van de burger in specifieke situaties. En tot slot om slimme keuzes te maken, zodat beleid en uitvoering continuïteit houden en toekomstbestendig zijn. Ook dat zorgt voor duidelijkheid, nu en in de toekomst.

3. Ook in de toekomst hebben burgers recht op menselijk contact

De ontwikkeling van Kunstmatige Intelligentie (ook wel Artificiële Intelligentie, AI) gaat snel. AI en big data kunnen helpen om in de toekomst grote vraagstukken op te lossen, beslissingen efficiënter te nemen en contact tussen burger en overheid mogelijk te maken.

Om in de toekomst het vertrouwen in digitalisering te krijgen en te houden, is het nodig dat het leren omgaan met digitale mogelijkheden door overheid en burger niet ten koste gaat van burgers. Alleen dan is het realistisch te verwachten dat burgers vertrouwen geven aan de overheid voor het gebruik van hun data en van algoritmen.

Digitaal of niet, in de toekomst is het essentieel dat burgers recht houden op menselijk contact dat daadwerkelijk betekenis heeft. Dus ook bij grotendeels gedigitaliseerde processen. Dat voorkomt ook dat mensen in een (digitale) idiote situatie kunnen belanden waarbij een systeem een besluit neemt of een afweging maakt, zonder dat de betroffen burger deze kan doorgronden of aanvechten. Daarom moet niet het (digitale) systeem maar juist de menselijke maat en persoonlijk contact centraal staan.

De taak en rol van de Nationale ombudsman in de toekomst

De missie en visie van de ombudsman blijft ook in de toekomst relevant. We helpen burgers op weg als het misgaat tussen hen en de overheid. Daarnaast dagen we overheden uit anders te kijken naar hun werk en

dienstverlening. Zodat het burgerperspectief geborgd is en de belangen van de burger altijd gerespecteerd worden en onderdeel zijn in alles wat de overheid doet. Maar hoe en met wie we dat doen, staat niet vast. De hiervoor genoemde aandachtspunten geven ook focus voor de ombudsman zelf. Op weg naar 2030 zijn dat de volgende vier:

1. Nieuwe inkleuring van behoorlijkheid

Als burgers vastlopen in hun contact met de overheid, beoordeelt de Nationale ombudsman in hoeverre dit overheidsoptreden behoorlijk was. Uit de gesprekken die we hebben gevoerd, onder meer tijdens denk- en inspiratiesessies, komt naar voren dat velen, ook uitvoeringsorganisaties van de overheid, behoorlijkheid zien als de logische norm voor de beoordeling van overheidshandelen. Ook in de toekomst. Allereerst is er aandacht nodig voor de invulling van de behoorlijkeheidsnorm. Op dit moment hanteren we een uitgebreid kader van sub normen om te duiden in hoeverre een bepaald optreden behoorlijk was. De Nationale ombudsman is niet de enige instantie die gebruik maakt van behoorlijkheid en het bijbehorende normenkader. Ook andere ombudsfuncties gebruiken dit kader. Graag neem ik daarom het initiatief tot onderzoek naar en gesprekken over een toekomstbestendige invulling van behoorlijkheid. Met criteria die een kader bieden voor de ombudsman, medewerkers en overheden die worden aangesproken. Laten we daarbij uitgaan van wat past bij de relatie tussen burger en overheid in de toekomst: eerlijk, begripvol en simpel.

2. We maken werk van een nog betere ombudsfunctie

Uit onze dagelijkse praktijk en uit onze rondgang weten we ook dat er altijd behoefte is en blijft aan een neutrale figuur die burgers op weg helpt. Iemand die zaken kan agenderen en aankaarten en die de overheid *in een vroegtijdig stadium* wijst op het perspectief van de burger bij wet- en regelgeving en bij uitvoering. Burgers hebben de afgelopen jaren allerlei mogelijkheden gekregen om hun klachten te uiten, bijvoorbeeld via social media of via reviewplatforms. Dat wordt in de toekomst niet minder. Daarnaast zijn er ook alternatieve vormen van conflictoplossing ontstaan. Er is nog veel te winnen door meer samenwerking en uitwisseling tussen verschillende ombudsfuncties. Dat beperkt zich overigens niet alleen tot de publieke taak of zaak. Ik neem graag het initiatief om, samen met alle ombudsfunctionarissen die mee willen doen, te verkennen hoe we de burger die vastloopt, kunnen helpen. Iedereen moet terecht kunnen bij een ombudsfunctie. We verdiepen en versterken onze samenwerking met de collega-ombudsfuncties, met focus op de één-loket-gedachte.

3. Verdieping en versterking van onze samenwerking met stakeholders

De Nationale ombudsman houdt er vanzelfsprekend rekening mee dat de relatie tussen burger en overheid zich verder ontwikkelt. Wij kunnen meer doen om de burger snel zijn weg te laten vinden en een goede relatie tussen burger en overheid mogelijk te maken. Dit jaar organiseerden we daarom een hackathon met professionals en hulpverleners die vaak kwetsbare burgers bijstaan. Daar bleek dat ook de Nationale ombudsman vaker initiatief moet nemen om informatie, kennis en ervaringen te delen. Om zo ook anderen, die zich richten op de relatie burger en overheid, op weg te helpen, en met hen samen te werken. Het komend jaar werken we uit hoe we elkaar in de toekomst sneller en efficiënter kunnen vinden en anderen actief kunnen ondersteunen, met oog voor verschillende behoeftes. Betere toegang tot de ombudsman - online, face to face en telefonisch - hoort daarbij.

4. De burger heeft recht op behoorlijke behandeling, ook als de overheid zich terugtrekt

Juist de focus op de behoorlijkheid van het overheidshandelen maakt dat de Nationale ombudsman overheden kan aanspreken daar waar het burgerperspectief in het geding is. En dat burgerperspectief komt steeds vaker in de knel waar de overheid kiest om haar taken en rol op afstand te zetten. Daardoor ontstaat

een domein waarin de overheid zich heeft teruggetrokken, nieuwe samenwerkingsverbanden opzet en waar de burger voor dienstverlening afhankelijk is van een specifieke (private) aanbieder. We zien burgers nu al verdwalen en vastlopen in dergelijke constructies. Waar het algemeen belang en publieke diensten aan de orde zijn, ongeacht wie deze uitvoert², zie ik een rol voor de ombudsman. Om burgers op weg te blijven helpen en de overheid aan te spreken. Die rol pak ik op.

Tot besluit

De gesprekken en activiteiten in het afgelopen jaar zijn waardevol. Ze 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. 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. Een glazen bol om in de toekomst te kijken heeft niemand. Om te begrijpen wat burgers en overheid echt bezighoudt en om onszelf en anderen scherp te houden, blijft de Nationale ombudsman daarom ook na dit jaar in gesprek met burgers, ambtenaren en bestuurders, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties.

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

² Op 15 maart 2019 nam de Venetië Commissie (een adviesorgaan van de Raad van Europa) de "Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution (the "Venice Principles")" aan. Hierin staat onder meer "The mandate of the Ombudsman shall cover all general interest and public services provided to the public, whether delivered by the State, by the municipalities, by State bodies or by private entities.". De Venice principles komen terug in een [resolutie \(nr 2301\) van de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa](#) op 2 oktober 2019 en werden opgenomen een [aanbeveling \(nr. 2163\) aan de lidstaten](#).