

Omdat de
overheid er
voor de
burger is

Omdat de overheid er voor de burger is.

En niet andersom.

We staan – hier en nu – aan het begin van nieuwe kansen. Nieuwe kansen, met een nieuwe Tweede Kamer en met (binnenkort) een nieuw kabinet. We kunnen leren van voorgaande jaren en daar lessen uit trekken voor de toekomst. En vooral de blik vooruit houden. De wereld wordt steeds meer complex en vloeibaar en we staan voor veel uitdagingen die om gezamenlijke oplossingen vragen.

Omdat de Nationale ombudsman er is voor de burger die vastloopt of niet past.

Dit jaar bestaat de Nationale ombudsman 35 jaar. In die 35 jaar zijn de omstandigheden veranderd en de ombudsman verandert mee. De klassieke opvatting van de achteroverleunende ombudsman die een oordeel velst over klachten, is niet meer van deze tijd. Anno 2017 moeten we er op af. We moeten tot in de haarvaten van de samenleving zien en horen waar mensen tegen aan lopen, ook zij die onzichtbaar zijn of zich onzichtbaar maken.

Op dit moment wordt gewerkt aan een regeerakkoord op basis van de nieuwe machtsverhoudingen in de Tweede Kamer. Vanzelfsprekend ga ik er van uit dat de burger hierin het uitgangspunt is. De overheid is er immers voor de burger. En niet andersom. Daarom vraag ik uw aandacht voor zes vuistregels van belang die extra aandacht verdienen, ook bij het vormen van nieuw beleid.

6 vuistregels, omdat de overheid er voor de burger is.

Omdat er geen mensen buiten de boot mogen vallen

Bij de ontwikkeling van beleid gaat de overheid te vaak uit van de premisse van zelfredzaamheid. Een norm waaraan de burger moet voldoen, wil hij deel kunnen hebben aan de inclusieve samenleving. Terwijl iedereen weet dat lang niet alle burgers aan die norm kunnen voldoen. Er wonen in Nederland meer dan twee miljoen laaggeletterden, er zijn veel burgers met een verstandelijke beperking en ouderen kunnen niet of nauwelijks uit de voeten met de digitale versnelling die de overheid heeft ingezet. Wanneer de overheid vasthoudt aan zelfredzaamheid als norm, worden drempels opgeworpen waardoor mensen, burgers, worden uitgesloten van voorzieningen, overheidsdiensten en al het andere goede dat de samenleving heeft te bieden. Wie niet zelfredzaam is, mag aanspraak maken op hulp en steun van de overheid. Ook als de overheid digitaliseert. Maar vaak is dat niet het geval.

Omdat **nieuwe systemen niet belangrijker zijn dan mensen**

Bij de ontwikkeling van beleid moet de mens leidend zijn en niet het systeem. Wij hebben in de afgelopen jaren gezien dat vaak al bij de voorbereiding van beleidsmaatregelen en de (geautomatiseerde) uitvoering te weinig aandacht is voor het effect van nieuwe maatregelen op burgers. Welke gevolgen heeft de invoering van een maatregel? Kan iedereen meedoen? Is er ruimte voor persoonlijke aandacht en hulp? Is er ruimte voor maatwerk, zodat burgers die niet kunnen voldoen aan de ‘standaardnorm’ toch kunnen meedoen.

Omdat schulden nooit alleen komen

Uit de duizenden klachten en vragen die wij jaarlijks ontvangen, blijkt dat veel burgers die in de problemen raken met de overheid vaak te maken hebben met een stapeling van problemen. Die leiden er toe dat mensen niet kunnen betalen. De overheid legt dan vaak als routine een boete op. Ook als mensen wel willen betalen, maar simpelweg geen geld hebben of dat door problemen met het systeem of taal niet kunnen. Boetes opleggen en invorderen zonder oog te hebben voor de kwetsbare positie van mensen met een kleine financiële beurs, zonder rekening te houden met de beslagvrije voet, verergeren de problemen eerder dan dat het iets oplost. Ik pleit daarom voor ruimte voor een persoonlijke benadering: een gesprek en ruimte voor een individuele oplossing. Liever een overheid die coulance toont dan als reflex een boete oplegt.

Omdat iedereen zijn weg moet kunnen vinden naar voorzieningen

Onlangs hebben wij een onderzoek uitgebracht naar de problemen die burgers ervaren doordat taken zijn overgedragen naar decentrale overheden. Veel gemeenten zijn nog te afwachtend bij herkennen, oplossen of voorkomen van klachten en problemen over zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk. Te vaak wordt gewacht tot een klacht is ontstaan, terwijl knelpunten al veel eerder hadden kunnen worden geïdentificeerd en opgelost. En als burgers dan vastlopen, weten zij vaak niet waar, wanneer en hoe zij bij de gemeente terecht kunnen. Dat kan mensen in grote problemen brengen. Ook stellen we vast dat de weg naar eerste toegang tot voorzieningen vaak zeer ingewikkeld is. Het invullen van alle juiste (digitale) formulieren is soms bijna hogere wiskunde geworden. Dat maakt de toegang tot voorzieningen onnodig moeilijk, zeker voor mensen die om welke reden dan ook kwetsbaar zijn.

Omdat **we moeten weten wie waar over gaat**

Gedwongen door bezuinigingen, reorganisaties en decentralisatie heeft de overheid zich in de afgelopen jaren teruggetrokken en laat zij ruimte voor burgers om zelf plannen te ontwikkelen of te beïnvloeden. Maar dit terugtreden gebeurt vaak halfslachtig. Burgers weten niet meer waar zij aan toe zijn; waar zij wel of niet over mogen meepraten of meebeslissen. Bij nieuwe arrangementen voor lokale democratie, inspraak en participatie moet de overheid tijdig en transparant, helder en duidelijk zijn over zeggenschap van inwoners.

Omdat **de balans niet mag doorslaan**

Grondrechten zijn dichterbij dan wij vaak denken. Bescherming van die rechten is niet altijd meer vanzelfsprekend. De overheid zal steeds moeten bewaken of de balans tussen grondrechten in evenwicht blijft. De permanente druk op fysieke en digitale veiligheid door criminaliteit en terrorismedreiging zet grondrechten als privacy en het recht op demonstratie onder druk. Digitale en visuele mogelijkheden bieden meer kansen op opsporing, maar de overheid zal steeds moeten afwegen of het gebruik van die mogelijkheden proportioneel is.

De overheid moet zichtbaar zijn voor de mensen die hulp kunnen gebruiken.

Zodat ook zij mee kunnen blijven doen. De overheid is er voor de burger. En niet andersom. U mag mij aan mijn woord houden, ik blijf de komende jaren alert op burgers die in de verdrukking komen. Ik vraag u met mij te allen tijde de burger op het netvlies te houden en vanuit uw eigen rol en verantwoordelijkheid de overheid bij de les te houden.

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman