

Toespraak bij aanbieding Verslag 2013 aan Tweede Kamer

Mevrouw de Voorzitter, geachte leden van de Tweede Kamer,

2013 was het laatste jaar van Alex Brenninkmeijer als Nationale ombudsman. Per 1 januari jl heeft u hem ontslag verleend vanwege zijn benoeming in de Europese Rekenkamer. Vandaag bied ik u als waarnemend ombudsman zijn laatste jaarverslag aan. Op de website zijn, naast het jaarverslag, ook jaarbrieven aan een aantal overheidsinstanties te vinden. Hierin staan de belangrijkste aandachtspunten voor die organisaties.

Het thema van dit jaarverslag is de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. Een thema dat in het werk van de Nationale ombudsman erg belangrijk is. In 2013 hebben we een schat aan informatie verzameld over hoe burgers en ambtenaren denken over de dienstverlening, en in het bijzonder de digitale dienstverlening. Veel burgers zijn blij met digitale dienstverlening. Vanuit je stoel zaken kunnen doen met de overheid op elk moment van de dag of de nacht. Niet eindeloos aan de telefoon hangen en naar achtergrondmuziek moeten luisteren. Niet in een lange rij voor een loket staan. Ja, digitale dienstverlening biedt grote voordelen. Ook voor de overheid zelf omdat de dienstverlening er beter maar ook betaalbaarder door kan worden. Maar juist onder de burgers die de overheid het hardst nodig hebben, zijn er velen die vastlopen op de digitale snelweg. De oorzaken daarvan zijn velerlei: niet iedereen is even handig met de computer, websites bevatten onduidelijke informatie, gebruikersvriendelijkheid laat te wensen over, er is sprake van storingen, fouten, geen bereik. En als burgers dan een vergissing maken door een dubbelzinnig gestelde vraag op een website verkeerd te beantwoorden, wachten soms strenge sancties. Er dreigt een tweedeling te ontstaan tussen

burgers die wel in staat zijn digitaal met de overheid te communiceren en degenen die daar niet voldoende handig in zijn. In de aanbevelingen vraagt de ombudsman dan ook aandacht voor de mogelijkheid van persoonlijk contact als men er niet uitkomt, heldere informatie op websites en maatwerk voor bijzondere gevallen.

In de loop van 2012 is de Nationale ombudsman overgegaan op een andere werkwijze: 'direct aanpakken'. Burgers die bellen naar de ombudsman komen nu direct terecht bij deskundige onderzoekers. Burgers waarderen deze snelle wijze van werken. Deze werkwijze heeft echter ook gevolgen voor de registratie van zaken. En daarmee voor de berekening van het aantal klachten. Zaken die meteen telefonisch worden opgelost zijn nu ook in de registratie opgenomen. Aldus berekend bedroeg het totale aantal klachten (mondeling én schriftelijk) in 2013 ruim 38.000 tegen ongeveer 40.000 in 2012. Een afname dus van 4%. Bij vrijwel alle beleidsterreinen zien we een afname van het aantal klachten. Alleen bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie en de instanties die daaronder vallen is sprake van een flinke toename. Deze toename zit vooral bij het CJIB, het Openbaar Ministerie en de gerechtsdeurwaarders. Bij de gerechtsdeurwaarders is sprake van meer dan een verdubbeling van het aantal klachten. Dit baart de ombudsman grote zorgen.

De top vijftien geeft nog steeds eenzelfde beeld. De volgorde van de eerste vier is ongewijzigd (Belastingdienst, Gemeenten, Politie en UWV), maar het aantal klachten over deze instanties is afgenomen met 5% tot 12% per organisatie.

Bij de nieuwe taken van de Nationale ombudsman weet de burger ons steeds beter te vinden. Over Caribisch Nederland ontvingen wij in 2013 95 klachten. In de nieuwe hoedanigheid van Veteranenombudsman ontving de ombudsman 69 klachten.

Ook dit jaar heeft de Nationale ombudsman een aantal onderzoeken uit eigen beweging verricht. Die hebben geleid tot rapporten, zorgenbrieven en gesprekken met bewindspersonen of leidinggevenden. In het voorwoord vindt u een greep uit de uitkomsten van deze structurele onderzoeken. In het kort gaat het om zeven punten:

- onvoldoende rekening houden met de beslagvrije voet door de overheid en gerechtsdeurwaarders, waardoor burgers beneden het bestaansminimum geraken;
- weigering van betalingsregelingen bij verkeersboetes, wat leidt tot aanzienlijke verhogingen en gijzeling van mensen die niet in één keer kunnen betalen;
- het als fraude bestraffen van vergissingen van burgers bij het verstrekken van inlichtingen;
- de jarenlange onzekerheid bij burgers over infrastructurele projecten waardoor zij hun huis aan de straatstenen niet kwijt kunnen;
- het opzoeken van de grenzen van de wet door de overheid, bijvoorbeeld door het middel preventief fouilleren oneigenlijk in te zetten bij grote politiecontroles;
- het opleggen van sancties buiten de rechter om wat tot disproportionele gevolgen kan leiden in individuele gevallen, zoals bij het alcoholslot;
- en ontoereikende en onvoldoende toegankelijke medische zorg voor asielzoekers.

Graag vraag ik uw aandacht voor dit verslag en de daarin gedane aanbevelingen. In het bijzonder vraag ik uw aandacht voor de jaarbrieven aan de verschillende overheidsinstanties.

En ten slotte wens ik uw Kamer veel wijsheid toe bij het benoemen van een waardige opvolger of opvolgster van Alex Brenninkmeijer.