

## Toespraak bij aanbieding Verslag 2014 aan Tweede Kamer, 25 maart 2015

Mevrouw de Voorzitter, geachte leden van de Tweede Kamer,

Vandaag bied ik u als waarnemend ombudsman het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan.

2014 was een bewogen jaar voor het instituut Nationale ombudsman. Toen ik hier een jaar geleden het verslag over 2013 aanbood, was het idee was dat ik snel zou plaatsmaken voor een opvolger van Alex Brenninkmeijer, maar dat is anders gelopen. Inmiddels fungeer ik al 15 maanden als “tussenpauze”. Die term durf ik wel aan; mijn naam is tenslotte ook Franciscus. Tot mijn grote vreugde – en die van mijn organisatie – wordt volgende week Reinier van Zutphen door uw Kamer beëdigd als nieuwe Nationale ombudsman. Dat betekent dat het instituut weer een boegbeeld heeft, heel belangrijk voor een sterk gepersonifieerd Hoog College van Staat als de Nationale ombudsman. Wij hebben er alle vertrouwen in dat hij op zijn eigen manier een nieuwe impuls zal geven aan de versterking van de relatie tussen burger en overheid.

Als ik terugblik op 2014 valt mij het volgende op:

Het totale aantal telefonische, schriftelijke en digitale klachten en signalen vertoont een dalende lijn. Van bijna 40.000 in 2012 en ruim 38.000 in 2013 naar ruim 36.000 in 2014. Opvallend is wel dat het aantal klachten over de *overheid* niet is gedaald t.o.v. 2013. De afname komt vrijwel geheel voor rekening van klachten die *niet* over de overheid gaan. Met andere woorden, de burger weet steeds beter waar de ombudsman voor staat en waarvoor niet. Ruim 4.800 zaken werden in onderzoek genomen, 17% meer dan in 2013.

Hoe deden de verschillende overheidsinstanties het? Op vrijwel alle beleidsterreinen zien wij een afname van het aantal klachten. Was er in 2013 op het terrein van het Ministerie van Veiligheid en Justitie nog sprake van een aanzienlijke toename, in 2014 laat ook dit ministerie een flinke daling zien. Daar staat tegenover dat het aantal klachten over de Belastingdienst, dat in 2013 nog licht was afgenomen, in 2014 zorgwekkend is gestegen met 31%. De Belastingdienst is met afstand koploper van de top vijftien met meer dan 6.600 klachten, 18% van alle bij de ombudsman ingediende klachten. De stijging bij de Belastingdienst komt voor een groot deel voor rekening van de Belastingdienst/Toeslagen. Over Toeslagen ontvingen wij in 2014 meer klachten dan in het recordjaar tot dusver 2006, toen de toeslagen werden ingevoerd. Deze klachten werden grotendeels door interventie van de ombudsman opgelost. Maar om de oorzaken van de klachten over Toeslagen bloot te leggen heeft de ombudsman een groot onderzoek uit eigen beweging verricht dat heeft geleid tot een in februari jl. verschenen rapport.

In hoofdstuk 1 van het verslag heb ik de belangrijkste problemen waarmee de ombudsman zich in 2014 heeft bezig gehouden, de revue laten passeren. Wat valt daarbij op? Veel van die problemen zijn terug te voeren op onmogelijke opdrachten waarmee uitvoeringsdiensten zijn opgezadeld door de politiek vanuit “flinkheid” en streven naar efficiency. Nadat systemen zijn ingevoerd die onvoldoende op fraudegevoeligheid waren doordacht, moesten met grote voortvarendheid maatregelen worden uitgevoerd om die fraude te bestrijden. Echter wie werden daardoor het meest getroffen? Niet de calculerende fraudeurs, maar goedwillende burgers die zelf helemaal niet hebben gefraudeerd of in ieder geval niet die bedoeling hadden. Wat je de uitvoerende diensten kwalijk zou kunnen nemen is dat zij de politiek niet duidelijker hebben gemaakt dat zij voor een onmogelijke opdracht werden gezet. Op de vraag waarom zij dit niet hebben gedaan, heb ik een mogelijk antwoord. In een tijd van inkrimping van het ambtelijk apparaat zal een dienst niet gauw zeggen dat hij een taak niet aankan. De kans is dan immers groot dat die taak aan een andere dienst wordt opgedragen met alle gevolgen van dien voor het eigen personeel. Daarnaast speelt dan nog de ambtelijke loyaliteit.

De voorbeelden liggen voor het oprapen:

- *De Belastingdienst*: bij de éénbankrekeningnummer-maatregel werd onder politieke druk gekozen voor een “cold turkey”-aanpak in plaats van een geleidelijke invoering, met als gevolg dat veel burgers die niets met fraude te maken hadden in de financiële problemen kwamen omdat ze maandenlang hun toeslagen moesten missen.
- *Het UWV* zag in de strakke regelgeving van de Fraudewet geen ruimte voor maatwerk. Goedwillende burgers die bij het verstrekken van inlichtingen een vergissing hadden gemaakt of een termijn met een paar dagen hadden overschreden, werden gestraft alsof zij doelbewust hadden gefraudeerd. Een uitspraak van de hoogste rechter en een rapport van de ombudsman hebben ertoe geleid dat de minister van SZW inmiddels werkt aan een wetswijziging.
- *Het CBR* werd door de wetgever opgezadeld met de uitvoering van een alcoholslotmaatregel die geen enkele mogelijkheid van individuele belangenafweging door de rechter bood. De ombudsman constateerde bovendien in onderzoek dat het alcoholslot gebreken vertoont waardoor burgers ten onrechte hun rijbevoegdheid kunnen verliezen. Inmiddels hebben vernietigende uitspraken van de Hoge Raad en de Raad van State de minister van I&M gedwongen tot wetswijziging.
- *Het OM* werd belast met een taak die bij de rechter thuishoort. Vanuit de wens van efficiënte bestraffing werd de strafbeschikking ingevoerd in combinatie met supersnelrecht. Deze strafbeschikkingen leiden tot een aantekening in de documentatie met alle gevolgen van dien. Rechtsbijstand en toegang tot de rechter zijn bij de strafbeschikking onvoldoende gegarandeerd. Uit een oogpunt van efficiency worden deze straffen opgelegd door minder gekwalificeerde ambtenaren zonder serieuze controle door een officier van justitie, zo bleek uit een onderzoek van de PG bij de Hoge Raad. Bovendien bleek dat in veel gevallen het bewijs niet rond was.

- En *het CJIB* werd als efficiënte beboetingsmachine belast met de uitvoering van snoeiharde wetgeving die ertoe kan leiden dat mensen die in financiële problemen zitten in een traject van verhoging op verhoging komen waarbij tot voor kort geen betalingsregelingen mogelijk waren, een traject dat uiteindelijk uitmondt in zinloze gijzelingen. Meer dan 100.000 gijzelingsverzoeken per jaar! Een initiatief van de ombudsman in 2013 heeft ertoe geleid dat er nu eindelijk regelgeving komt die betaling in termijnen mogelijk maakt. De ombudsman is onlangs een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de gijzelingspraktijk.
- En als laatste noem ik *de SVB*, tot voor kort een toonbeeld van goede dienstverlening. Het ziet er naar uit dat de politieke wens om fraude met pgb's krachtig aan te pakken ook hier heeft geleid tot een aanpak die goedwillende burgers in financiële problemen heeft gebracht. De ombudsman is ook hiernaar een onderzoek gestart.

Na het opsommen van deze voorbeelden stel ik vast dat het er naar uit ziet dat de signalen die de ombudsman en de rechter de afgelopen jaren hebben afgegeven nu worden opgepakt. Er is reden voor voorzichtig optimisme gelet op de initiatieven tot wijziging van regelgeving en beleid. Hopelijk keert de nuance terug in het overheidsbeleid en de regelgeving en komt er weer meer ruimte voor maatwerk voor de burger.

Ik dank u voor de aandacht.

Frank van Dooren,  
Waarnemend Nationale ombudsman