



Het is belangrijk dat de overheid zegt: je kunt bij ons altijd terecht'

NATIONALE OMBUDSMAN HOUDT DE OVERHEID SCHERP

Digitalisering, participatie, schuldhulpverlening: het gesprek gaat over grote thema's, die ook voor het kabinet het komende jaar hoog op de agenda staan. Voor Nationale ombudsman Reinier van Zutphen en substituut ombudsman Joyce Sylvester draait het altijd om 'snappen om wie het gaat en wat hij of zij nodig heeft'.

Joyce Sylvester, sinds januari 2016 substituut ombudsman, begint het gesprek zelf. 'Ons werk is een coproductie, we vullen elkaar goed aan.' Reinier van Zutphen, beëdigd in maart 2015, knikt. 'Het is goed om met Joyce te praten over hoe dat nou werkt in een gemeente. Ik heb als bestuursrechter gemeenten in de rechtszaal gehad, maar hoe je burgers betreft als het bijvoorbeeld gaat om bijstandsuitkeringen, de omgevingswet en participatie, dat weet Joyce. Dat komt mooi bij elkaar.'

Sylvester, glimlachend: 'Op mijn beurt leer ik van Reinier.'

Waarover bijvoorbeeld?

Ze denkt even na: 'Bijvoorbeeld over digitalisering van de Belastingdienst.' Tot Van Zutphen: 'Dan zie ik dat jij een bepaalde reactie geeft waar ik niet op zou komen. Dat heeft te maken met kennis denk ik. Jouw juridische achtergrond komt dan heel goed naar voren. Ik ben meer bezig met de vraag hoe iets landt bij de mensen en wat het achter de voordeur betekent.'

U was burgemeester van Naarden, burgemeester van Anna Paulowna en senator voor de PvdA. Hoe bevalt uw huidige ambt tot nu toe?

Sylvester: 'Ik vind het ontzettend boeiend. Als burgemeester heb je ook te maken met politieklaachten en de Nationale ombudsman. Maar dat rapporten zo ambachtelijk worden gemaakt en dat je als Nationale ombudsman gemeenten en daarmee burgers zo veel kan brengen, dat heb ik me hier pas gerealiseerd'. Toen ik aan de andere kant zat, dacht ik welens: daar komt weer een kritisch rapport van de ombudsman. Nu zie ik meer wat het geeft en brengt. Een verandering in scope.'

Herkent u die kritische toon tijdens werkbezoeken aan gemeenten?

'Gemeenten willen laten zien wat ze doen met onze adviezen, ze zijn op zoek naar professionalisering en verbetering van hun klachtbehandeling. De tijd is altijd te kort. Als ik de kritische houding bespeur die ik indertijd had, zeg ik: 'Joh, zeg op, waar denk je aan, wat zit je dwars?' Dan ontdooit het wel.'

Dan is het niet alleen wijzen met het vingertje.

'Nee, of werken met witte handschoenen. We laten zien dat instanties hun voordeel kunnen doen met adviezen en rapporten. En ik denk dat medeoverheden dat ook steeds meer zo zien. In het verleden was het: "Hoeveel klachten van mij zijn er bij de Nationale ombudsman terechtgekomen? Oh, gelukkig, maar twee." Nu is ieder rapport een soort cadeau.'

Schuldhulpverlening

Op tafel ligt het meest recente rapport over gemeentelijke schuldhulpverlening, een van de onderzoeksthema's van de Nationale ombudsman. De

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen en substituut ombudsman Joyce Sylvester. 'Ons werk is een coproductie, we vullen elkaar goed aan.'

conclusie: het gaat beter, maar nog te weinig mensen maken er gebruik van.

De Nationale ombudsman vestigt al jaren aandacht op de gevolgen van schulden voor burgers.

Van Zutphen: 'Dat zullen we blijven doen ook. Het is tien jaar na het uitbreken van de crisis, die veel harder bij mensen is angekommen dan gedacht. 1,4 miljoen huishoudens bevinden zich in een kritische financiële positie. Het gaat niet alleen meer om de allerarmsten in de samenleving, ook om mensen die getroffen zijn omdat hun huis onder water staat, omdat hun bedrijf het niet meer redt. De persoonlijke omstandigheden zijn diverser geworden en het aantal getroffen is gegroeid. De tweedeling in de samenleving wordt groter als je daar niets aan doet.'

Sylvester: 'Mede door de rapporten van de Nationale ombudsman is de kijk op schulden veranderd. Vroeger was het de schuld van mensen zelf. Hadden ze maar minder moeten uitgeven. Tegenwoordig is bekend dat, als je een ongeluk krijgt, of je wordt ontslagen, de schuld snel kan oplopen. We waren op werkbezoek bij een echtpaar, waarvan de man een autobedrijf had en de vrouw drie dagen per week werkt als telefoniste. Ineens kwam er een brief waarin de Belastingdienst een toeslag terugvorderde. Dat konden ze niet betalen en het duurde lang voordat ze in de schuldhulpverlening terechtkwamen. Intussen kwam de deurwaarder en liep de schuld op. Dat waren mensen die het niet konden redden. Het kan ons allemaal gebeuren.'

De Nationale ombudsman constateert dat mensen die in aanmerking voor schuldhulpverlening komen, te vroeg in het traject uitvallen. Hoe komt dat?

Van Zutphen: 'Wij signaleren dat mensen zich aanmelden, geholpen willen worden en uiteindelijk niet terugkomen. De intake gaat niet door, er vindt geen gesprek plaats. Dat komt doordat gemeenten vaak niet weten wat er aan de hand is. Wij zeggen: ga zelf op pad. Letterlijk. Pak de telefoon,

waarom bent u niet teruggekomen, is het opgelost? Dat zou je als goede gemeente van je burgers willen weten.'

Dat is extra werk en kost geld.

Van Zutphen: 'Dat klopt, maar als je niets doet, kost het later veel meer. En kijk naar de mensen zelf, plus hun omgeving. Kinderen in armoede, geen eten. Ik was bij Divosa, waar een jongen vertelde over het gezin van zijn nieuwe vriendin, waar de laatste vijf dagen van de maand het eten op is. Hij betaalt het nu. Voor hem betekent dat even geen nieuwe schoenen, want dat gezin gaat voor.'

Sylvester: 'Gemeenten zijn terughoudend om mensen direct te benaderen. Het wordt niet altijd op prijs gesteld als de gemeente contact opneemt. Uit schaarste, of omdat mensen zelf een oplossing hebben gevonden die ze niet willen delen.'

Zegt dat ook niet iets over de relatie van de overheid met burgers?

Sylvester: 'Het is eerder zo dat niet iedereen de overheid om hulp wil vragen. En voor ambtenaren is het best ingewikkeld in welke gevallen hulp wel en niet gewenst wordt. Het is een spelletje waarin je op basis van ervaring en kennis moet aanvoelen wat je moet doen. Eerst een brief schrijven, iemand uit de wijk langs sturen, de wijkagent bijvoorbeld.'

Van Zutphen: 'De wijkagent liever niet.'

Sylvester: 'Die zijn juist vaak goed ingewijd in een buurt hoor. Gemeenten zijn van oudsher heel geschikt om in de wijk georganiseerd te raken. Het lokale weefsel diep in de wijken moet je benutten. Als zich een burger met problemen heeft gemeld en van de radar verdwijnt, moet je de wijk in. Zodat iemand zegt: "Hé, maar die kennen we al." Dan komen dingen samen. Het moet echt centraal gebeuren. Dat heeft te maken met interesse, je moet het willen weten. Daarom ben ik blij dat de Nationale ombudsman zich vaker richt op colleges van B en W en gemeenteraden. Als zo'n signaal binnenkomt, kan het daar besproken worden. Dan

'Gemeenten weten vaak niet wat er aan de hand is'



REINIER VAN ZUTPHEN (1960)

Op 31 maart 2015 beëdigd als Nationale ombudsman. Was daarvoor rechter in onder meer Utrecht, Den Haag, Amsterdam en Curaçao en voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. Sinds 2012 was hij president van het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

JOYCE SYLVESTER (1965)

Op 27 januari 2016 beëdigd als subsubstituut ombudsman. Studeerde politicologie en communicatiewetenschap en promoveerde in het staats- en bestuursrecht. Werkte in het bedrijfsleven, was lid van de Eerste Kamer (2003-2015), waarnemend burgemeester van Anna Paulowna en burgemeester van Naarden (2009-2015).

voelt de basis in de wijk zich ook bestuurlijk gesteund. Als je tegen een bevroren top aanloopt, kom je niet verder, je hebt ruimte nodig.'

Behoorlijk invorderen

Het is bovendien de vraag hoe ver een gemeente kan gaan met de invordering bij burgers, merkt Sylvester op. 'De gemeente weet snel wie een probleematisch betaler is. Als iemand twee jaar achter elkaar pas betaalt nadat een deurwaarder is geweest, mag je dan de derde keer een briefje bij de factuur voegen: hierbij krijgt u de factuur voor uw waterschapsbelasting, we stellen u voor dit bedrag in termijnen te betalen. Of moet je wachten tot de mensen zelf voorstellen in termijnen te betalen? Dat zullen ze niet doen.'

Van Zutphen: 'Daar zouden we als overheid meer over moeten nadenken. Daarom is de Nationale ombudsman een groot onderzoek begonnen naar behoorlijk invorderen.'

U zei het zelf al meermalen. Schulden komen niet alleen. Een van de fessenzalen is slechte toegang tot de digitale formulieren. Van Zutphen: 'Digitalisering en de problemen die mensen daarmee ervaren, komen in veel thema's terug. Als je digitaal niet uit de voeten kunt, omdat je ouder bent, of niet goed kunt lezen en schrijven, is het heel ingewikkeld informatie aan te leveren.'

Wat zou er moeten veranderen?

'Zelf hebben we onze website aangepast. Nu staat er: kom maar binnen, zeg wat er aan de hand is, wat kunnen we voor je doen. In plaats van: hoe oud is de klacht, wie heeft zich er allemaal over gebogen, wat was de afhandeling. We hebben de drempels weggehaald. Het is belangrijk dat de overheid zegt: je kunt bij ons altijd terecht.'

Sylvester: 'De Nationale ombudsman is niet tegen digitalisering. Maar de overheid moet er wel oog voor houden dat niet iedereen meekan. Rol parallel een beleid uit voor mensen die niet goed meekunnen.'



'De overheid moet er oog voor houden dat niet iedereen meekan'

Begrip tonen

De Nationale ombudsman geeft het voorbeeld van een man die op het gemeentehuis moeite heeft met het invullen van formulieren. Hij gaat naar het loket ('een grote stap') en zegt dat hij niet kan lezen en schrijven. Waarop de balie medewerker zegt: "Dan gaat u verderop zitten en neemt u rustig de tijd." Van Zutphen: 'Je moet snappen met wie je te maken hebt en wat hij nodig heeft. Dat komt altijd terug. Daarom zeggen we ook in alle rapporten. Je moet snappen om wie het gaat, begrip tonen, zorgen voor je burgers. Ledere ochtend opstaan en denken: het komt niet vanzelf.'

Sylvester: 'Het is een taak van de overheid ervoor te zorgen mensen tegemoet te treden die niet mee kunnen komen. Ze telefonisch te helpen, ze te ontvangen, desnoods langs te gaan. Alles altijd digitaal aanbieden zal vermoedelijk nooit kunnen.'

Ze herinnert zich het moment dat in de senaat de Wmo werd aangenomen. 'Op papier een prima wet. Maar in de auto terug naar Naarden, waar ik burgemeester was, dacht ik: hoe gaan we met deze wet om in de gemeente? En toen de eerste klachten kwamen, wist ik: die wet moeten we opnieuw bekijken. 'Na afloop van het gesprek komt ze er nog een keer op terug. 'Weet je, we hebben allemaal ouders, familie, iemand die minder meekan. Misschien moeten we ons ook meer bezighouden met mensen in onze omgeving, werk en privé in dat opzicht niet schelden. Ik heb dat heel erg geleerd als burgemeester en geloof er echt in.'