

*Congres 1 april 2016 "Zeg, ken jij de (Nationale) ombudsman?"  
georganiseerd door de Nationale ombudsman, de Gemeente  
Den Haag en het Montesquieu Instituut*

*Lezing dr. Joyce Sylvester, substituut ombudsman*

*Over de geest van de decentralisatie-wetten*

Dames en heren,

Vandaag organiseert het Montesquieu Instituut ter gelegenheid van de viering van 200 jaar Grondwet het congres 'Zeg, ken jij de Nationale ombudsman?' Vanochtend spraken diverse ombudsmannen en ombudsinstanties met elkaar over de overeenkomsten en verschillen in hun taak en werkzaamheden. Vanmiddag gaan wij met elkaar in gesprek over de kansen van klachtbehandeling.

Maar voordat ik daar op inga, wil ik mij graag nader voorstellen. Ik ben Joyce Sylvester en sinds 1 februari substituut-ombudsman. Met veel plezier zet ik mijn ervaringen als onder andere burgemeester van Naarden en oud-senator in voor een beter openbaar bestuur. En voor een betere relatie tussen dat bestuur en haar inwoners.

Reinier van Zutphen is vanochtend al dieper ingegaan op die relatie en op zijn ervaringen als Nationale ombudsman. Want vandaag is Reinier ook één jaar Nationale ombudsman. In dat jaar zijn hem een aantal zaken opgevallen. De overheid denkt bij haar dienstverlening steeds meer in processen en budgetbeheersing. In ICT-systemen, belscripts en formulieren. Kortom: het systeemdenken staat voorop. En dat alles met het doel om de dienstverlening aan



haar burgers te verbeteren. De tragiek is echter dat door dat systeemdenken het perspectief van de burgers steeds meer buiten beeld raakt.

Daarnaast gaf hij aan dat de overheid, en de mensen die voor de overheid werken, veel kennis en ervaring hebben. En ook veel signalen ontvangen over zaken die niet goed gaan. En daar wat aan willen doen. Het is dan wel noodzakelijk dat men de ruimte krijgt om die signalen op te pakken en actie te ondernemen.

Vandaar dat de Nationale ombudsman aandacht vraagt voor de volgende twee aspecten.

Eenzijds het belang van burgerperspectief.

Hoe kijken burgers naar het handelen van de overheid? Wat is hun perspectief? En hoe houdt de overheid rekening met dit perspectief. De Nationale ombudsman bekijkt steeds of voldoende rekening is gehouden met het burgerperspectief. Er is echter niet één burgerperspectief, want onze samenleving bestaat uit een grote diversiteit aan mensen. Met overeenkomsten en verschillen. En omdat de overheid er voor iedereen is, moet de overheid oog hebben voor die diversiteit.

Daarnaast het belang van de lerende overheid.

Rekening houden met de diversiteit in de samenleving vraagt van de overheid om creativiteit. Om inventiviteit en sturingsvermogen. En om te leren van de signalen die je als overheid, of als medewerker van die overheid, krijgt.

Vanmiddag wil ik in mijn bijdrage nader ingaan op dat burgerperspectief en die lerende overheid.

De link met Montesquieu en het Montesquieu Instituut is daarbij niet toevallig. Het Montesquieu Instituut werkt op het snijvlak van democratie, politiek en parlementaire

besluitvorming. Dit alles in de geest van haar naamgever. Zijn bekendste en meest invloedrijke werk is getiteld 'Over de geest van de wetten' (De l'Esprit des Lois).

Met u wil ik het specifiek hebben over de geest van de decentralisatie-wetten. En wat de Nationale ombudsman op het snijvlak van democratie, politiek en besluitvorming in parlement of gemeenteraad kan betekenen.

Uitgangspunt van de decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten was - en is - het effectiever leveren van jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Gemeenten zitten het dichtst bij de inwoners en zouden deze zorg met minder bureaucratie en goedkoper moeten kunnen aanbieden.

Het congres van vandaag bouwt voort op dat van vorig jaar over klachtbehandeling en de decentralisaties. Daaraan voorafgaand zijn vier regels geformuleerd als handvat voor behoorlijke klachtbehandeling. Die regels zijn achtereenvolgens:

- de burger treft altijd een luisterend oor;
- geen contract zonder goede klachtregeling;
- de klachtbehandeling is laagdrempelig en informeel en
- door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening.

Aan die regels hoeft nog niets te worden veranderd. De gedachte daarachter, de geest van die regels, staat nog steeds fier overeind. Plaats de burger, plaats jouw inwoner, centraal. Voorkom juridisering, maar ga met hem of haar in gesprek en probeer informeel een oplossing te vinden. En wees je daarbij bewust van het perspectief dat de burger, jouw inwoner heeft. En gebruik de klachten, de signalen die je ontvangt om daarvan te leren.

Twee voorbeelden van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman van het afgelopen jaar wil ik kort memoreren.

Een voorbeeld van de wijze waarop de Nationale ombudsman ondersteuning biedt aan de 1e lijns-klachtbehandeling van gemeenten betreft het volgende.

De Stichting Sociaal Hart Enschede meldde de Nationale ombudsman dat er veel klachten zijn over de uitvoering van de WMO. Vervolgens is een bezoek gebracht aan de gemeente en gesproken met leden van de stichting, met Wmo cliënten en met de gemeentelijke klachtencommissaris. Ook is gesproken met gemeenteraad en medewerkers van de gemeente. Op basis van die gesprekken en rapporten van de gemeentelijke klachtencommissaris en het college van burgemeester en wethouders sprak de Nationale ombudsman zijn vertrouwen uit in de door de gemeente ingezette weg, maar plaatste daarbij wel een aantal kanttekeningen en aanbevelingen.

Een voorbeeld van het optreden van de Nationale ombudsman als tweedelijns-klachtbehandelaar, met oog voor structurele oplossingen is het vorige week verschenen rapport 'Een onverwacht hoge rekening' over de eigen bijdrage WMO. De ombudsman stelde de 282 bij hem aangesloten gemeenten vragen over de manier waarop zij hun inwoners informeren over de eigen bijdrage. Conclusie is dat de burger de dupe wordt van de ingewikkelde en onduidelijke taakverdeling tussen Rijksoverheid en gemeenten bij de vaststelling van de eigen bijdrage. Een helaas weer treffend voorbeeld van systeemdenken, waarbij het burgerperspectief buiten beeld is geraakt.

Ten slotte wil ik nog een ander aspect behandelen van de 'geest van de decentralisatie-wetgeving'. En dat betreft een noodzakelijke aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht. Vooral bij de toekenning van huishoudelijke hulp binnen de WMO is de vraag aan de orde wanneer er nu sprake is van een besluit. En welke rechtsbescherming er nu openstaat tegen een toegekende WMO-voorziening.

Die discussie over het besluitbegrip en rechtsbescherming staat wat de ombudsman betreft haaks op het uitgangspunt om problemen laagdrempelig, of beter gezegd 'dicht op het probleem', in een persoonlijk gesprek met de burger op te lossen. En met oog voor zijn of haar perspectief een maatwerkoplossing te bieden.



Daarom werkt de Nationale ombudsman graag mee aan het wetsvoorstel tot wijziging van de Algemene wet bestuursrecht om te komen tot finale geschilbeslechting binnen het sociaal domein. Geen kunstmatige scheiding tussen een besluit, met de samenhangende bezwaar- en beroepsmogelijkheden en de klachtbehandeling. Maar een handelwijze waarbij het geschil centraal staat. Maar bovenal de oplossing.