

Dames en heren,

Gerhard van den Top heeft mij gevraagd om tijdens dit Schouwdiner stil te staan bij het onderwerp representativiteit en diversiteit. Dat doe ik uiteraard graag. En niet alleen omdat wij elkaar al langer kennen. Ook, omdat ik ervan uit ga dat dit verzoek samenhangt met de eerbiedwaardigheid van het Instituut Nationale ombudsman. Een instituut waar ik sinds dit jaar aan verbonden ben als substituut-ombudsman.

Een instituut dat overigens pas sinds 1982 bestaat. En daarmee is de Nationale ombudsman verreweg de jongste van de vijf Hoge Colleges van Staat. Eerbiedwaardige instituten die al vele jaren bestaan, zoals de Eerste en Tweede Kamer der Staten-Generaal. Gevormd in 1815 door de splitsing van de Staten-Generaal in twee kamers. Maar ook de Raad van State, opgericht in 1531 door keizer Karel V. En de Algemene Rekenkamer. Het oudste college, als we de eerste Hollandse Rekenkamer die in 1447 werd opgericht en bestond uit twee rekenmeesters en een auditeur, beschouwen als de voorloper van het huidige college. Een college, waarvan het kantoor sinds 1868 is gevestigd op het al even nette en eerbiedwaardige Lange Voorhout in Den Haag.

De taak van de Nationale ombudsman is sinds zijn ontstaan, in 1982 onveranderd: het behandelen van klachten van burgers over de overheid.

Die taak mag dan wel onveranderd zijn, de taakopvatting en taakinving van de Nationale ombudsman is dat wel degelijk. Door veranderingen in de samenleving, door de andere, nieuwe mogelijkheden die burgers én overheden hebben en door de andere visie van burgers én overheden op de relatie tussen de overheid en haar inwoners en op hetgeen moet worden verstaan onder behoorlijk handelen. En natuurlijk ook door een andere diversiteit van onze samenleving.

Ik wil hier graag kort ingaan, op die veranderende samenleving, die andere diversiteit voor de werkzaamheden van de Nationale ombudsman. Ik doe dat aan de hand van de volgende drie thema's:

- ons personeelsbeleid;
- onze klachtbehandeling;
- onze campagne.

Laat ik met ons personeelsbeleid laatste beginnen. Overheidsorganisaties voeren taken uit voor de burger, de inwoners. Burgers, inwoners, mogen er op vertrouwen dat die organisaties dat goed, behoorlijk, efficiënt en effectief doen. Vertrouwen is er niet van nature. Zeker niet in de relatie burger-overheid. Dat vertrouwen kun je opbouwen, versterken door je taken goed uit te voeren. Maar vertrouwen bouw je ook op en versterk je, als jouw organisatie een afspiegeling is van de samenleving waarvoor je werkt. Zodat die burgers, die inwoners, zich herkennen als ze met iemand in gesprek gaan.

Wat dat betreft moet ik zeggen dat ik teleurgesteld ben in het Instituut Nationale ombudsman. Hoewel wij een zekere diversiteit aan collega's hebben (qua afkomst, huidskleur, geloofs/levensovertuiging, etc.), vormen hoogopgeleide, blanke vrouwen vormen een meerderheid. En ik weet ook wel dat een afspiegeling van de samenleving nooit helemaal 1-op-1 kan zijn, maar iets meer aandacht of gerichte actie mag je van het Instituut Nationale ombudsman wel verwachten.

Het thema klachtbehandeling levert gelukkig een positiever beeld. In 1982 moest men zich schriftelijk, per brief, tot de Nationale ombudsman wenden. Dan werd een papieren dossier gemaakt, waar ook alle vervolgcorrespondentie in werd opgenomen. Dossiers werden afgesloten met een brief of met een

rapport. U herkent dat wellicht nog wel. En zo behandelde de Nationale ombudsman een paar duizend klachten per jaar.

Dat is veranderd. In 2015 ontving de Nationale ombudsman 24.976 telefoontjes, 9.420 e-mails en 3.751 brieven. Dat maakt totaal 38.147 klachten. Voor 2016 zal dat beeld niet heel veel anders zijn. Maar niet alleen de aantallen zijn veranderd, ook de verwachtingen van burgers zijn veranderd. Op e-mails moet binnen enkele dagen een reactie komen. Telefonisch contact is ook persoonlijk contact. Men vraagt om advies of hulp en de reactie moet daar op aansluiten. En soms wil men alleen een verhaal kwijt.

Anders dan vroeger handelt de Nationale ombudsman het grootste deel telefonisch af. Of via e-mail. En om een beeld te schetsen: van de bijna 40.000 klachten over 2015 zijn er uiteindelijk slechts 176 geëindigd in een formeel rapport. Probleem is daarbij wel dat die rapporten eigenlijk het enige formele middel is, waarmee de Nationale ombudsman naar buiten treedt. De rest wordt geregeld tussen verzoeker en de overheidsinstantie en blijft ook beperkt tot die betrokkenen. Het beeld dat in de buitenwereld van de Nationale ombudsman ontstaat is daardoor vooral een beeld van een instituut dat schriftelijk rapporten uitbrengt. En waarin staat of het goed of fout was. En meestal was het fout.

Dat beeld doet geen recht aan de werkelijkheid. We bellen, interveniëren, voeren gesprekken met verzoekers en overheidsinstanties, brengen partijen bij elkaar. Zeggen ook vaak tegen de burger dat hij of zij ongelijk heeft. We geven informatie over goede klachtbehandeling. Of over hoe om te gaan met 'lastige' burgers. We bezoeken organisaties om een goed beeld te hebben en houden van de ervaringen en dilemma's op de werkvloer. Alles met als doel om er aan bij te dragen dat de overheid het perspectief van de burger borgt in al haar handelen. En dat de overheid leert van die gevallen waar zaken anders zijn gelopen dan bedoeld. Of vooraf bedacht.

Om dat beeld in de buitenwereld bij te stellen voeren we campagne. Maar we voeren vooral ook campagne om die burger te bereiken die we nu nog niet bereiken. De Nationale ombudsman laat regelmatig onderzoek uitvoeren naar de zogeheten 'verzoekersprofielen'. Daarbij wordt gekeken wie zich nu tot de Nationale ombudsman wendt. Want als je weet wie zich wel tot de Nationale ombudsman wendt, kun je ook achterhalen wie zich niet tot de Nationale ombudsman wendt. En welke klachten je wellicht mist. Want hoe je het ook wendt of keert, klachtbehandeling is en blijft de belangrijkste taak van de Nationale ombudsman. Hoe je dat doet is een tweede, maar je zult eerst de klachten binnen moeten krijgen. Misschien is die focus op een taak wel het grootste verschil tussen het Instituut Nationale ombudsman en een waterschap. Maar daarover straks meer. Eerst de campagne en het verzoekersprofiel.

Een dergelijk onderzoek is gehouden in 2012 en herhaald in oktober / november 2015. Een paar hoofdlijnen uit het laatste onderzoek. Mannen en vrouwen zijn ongeveer gelijk verdeeld en sluiten aan op de verdeling in de Nederlandse bevolking. Mannen gebruiken overigens wel meer brieven en e-mails, terwijl vrouwen meer telefonisch contact opnemen. Verzoekers tussen de 50 en 64 jaar zijn oververtegenwoordigd, jongeren van 18 - 24 zijn ondervertegenwoordigd. Alleen 65-plussers klagen vooral schriftelijk, jongeren vooral via de telefoon en internet. 1 en 2-Persoons huishoudens vormen ongeveer 2/3 van de verzoekers, terwijl deze groep landelijk ongeveer de helft van de Nederlandse bevolking vormt.

Het aandeel hoog opgeleiden onder de verzoekers is groot evenals - en dat klinkt wellicht vreemd - arbeidsongeschikten, werklozen, bijstandsgerechtigden. De helft van de verzoekers heeft een

inkomen onder modaal, terwijl dat aandeel landelijk ongeveer 1/3 is. Nog meer dan in 2012 bestaan de verzoekers bij de Nationale ombudsman uit autochtonen. Slechts 9% heeft een niet-Westers allochtone achtergrond; dit terwijl het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) heeft berekend dat deze groep juist vaker te maken heeft bijvoorbeeld ernstige schulden.

Wat moet je nu met deze kennis, gecombineerd met de kennis dat de naamsbekendheid van de Nationale ombudsman als instituut slechts 10 - 15% is?

Eén ding is zeker: campagne voeren. Een spotje op tv of radio vergroot de naamsbekendheid (in ieder geval tijdelijk) en leidt direct tot een stijging van het aantal klachten. Van 31 oktober t/m 20 november wordt onze commercial uitgezonden op de radio, niet bij de publieke omroep maar bij Sky, 100%NL, radio 538 en Epower. Ook wordt de Nationale ombudsman gepromoot op Facebook en wordt online geadverteerd met banners.

Voor deze campagne is gekozen om de naamsbekendheid van de Nationale ombudsman te vergroten en met name bij mensen met een lager opleidingsniveau en een lager inkomen. De Nationale ombudsman wil het accent juist bij deze doelgroep leggen, omdat telkens weer blijkt dat zij drempels, soms hoge drempels, tegenkomen in het dagelijks leven. Een bijzonder belangrijke groep is de groep laaggeletterden. Wist u dat er 2,3 miljoen daarvan zijn in Nederland? Die moet je dus op een heel andere manier bereiken. Het afgelopen jaar heeft de Nationale ombudsman rapporten uitgebracht over schuldhulpverlening, perikelen met de PGB's en de vaststelling van de eigen bijdrage bij de huishoudelijke hulp. Als er iets mis gaat, en dat gaat er, dan zijn juist die kwetsbare mensen in onze samenleving de dupe.

De taak van de Nationale ombudsman is, zoals eerder gezegd, klachtbehandeling. Wij willen toezien op de borging van het burgerperspectief door de overheid. Dat doen we door burgers op weg te helpen wanneer het misgaat tussen hen en de overheid en door overheden uit te dagen anders naar hun werkzaamheden te kijken. Door hen meer bewust te laten zijn van het burgerperspectief.

Vanuit die taak is het zoeken naar diversiteit, het gericht benaderen en aanspreken van specifieke doelgroepen, het anders, effectiever oppakken van klachtbehandeling nog steeds een uitdaging, maar wel een uitdaging die door de Nationale ombudsman makkelijker is aan te gaan dan de uitdagingen omtrent diversiteit en representativiteit die door Gerhard voor waterschappen op de agenda is gezet. De uitdaging voor de Nationale ombudsman is om zijn taak goed in te vullen. Dat gaat over de kwaliteit van dienstverlening.

Maar welke focus heeft het waterschap nu? Droge voeten en schoon water. Een belangrijke taak en is het nodig om bij de uitoefening van deze taak specifieke doelgroepen te onderscheiden? Welke doelgroepen onderscheidt je dan en wat kenmerkt die doelgroepen? Wat is hun perspectief op de uit te voeren taak? Waarom zou een waterschap zich bezig houden met specifieke doelgroepen? Wat maakt het urgent om ook aan de slag te gaan met diversiteit als waterschap? Vanuit de politieke rationaliteit en de invalshoek van de representatie zou je kunnen stellen dat dit aan politieke partijen en aan bestuurders is. En wat doen we dan met het dienstverleningsperspectief?

Kortom, ik wil afronden met enkele vragen. Is het voor de waterschappen niet noodzakelijk eerst de doelgroepen te onderscheiden, op zoek te gaan naar de diversiteit? Om daarna het belang van hun verschillende taken voor die doelgroepen te benoemen en te waarderen alvorens te kiezen voor een diversiteitsaanpak?