

# ‘BURGER VERLEIDEN EN BEETJE DWINGEN’

## NATIONALE OMBUDSMAN REINIER VAN ZUTPHEN OVER DIGITALISERENDE OVERHEID

Maak als overheid niet te veel haast met de digitalisering, vindt Reinier van Zutphen, de ontwikkelingen gaan voor veel burgers al snel genoeg. De Nationale Ombudsman is kritisch over een overheid die wil loslaten, maar tegelijk de burgers met hernieuwd wantrouwen tegemoet treedt. ‘De labelling van iemand die een vergissing maakt als fraudeur is desastreus.’

Tekst: Peter Kanne, redacteur inGovernment

**D**e afspraak met de Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen staat op woensdag 3 februari, een uur voordat hij zich moet melden in de Tweede Kamer vanwege de kwestie ‘Kinderombudsman’. Maar daar gaat dit interview niet over. Voor *inGovernment* spreken we hem over de digitale overheid en de gevolgen daarvan voor de relatie tussen overheid en burger. En over hoe hij als nationaal instituut zijn taak ziet in tijden van bestuurlijke decentralisaties.

*Is de digitale overheid een zegen of een vloek voor de burgers?*

Beide. Het is natuurlijk een verbetering, voor veel mensen is het makkelijker. Maar we zien ook een aantal bezwaren. Sommige mensen vallen buiten de boot, ook oudere mensen. Daarvoor moet je extra zorg hebben.

*Hoe moet die zorg eruitzien?*

Als je een goede overheid bent, moet je van tevoren bedenken wie de burgers kunnen zijn die ermee te maken krijgen. Je moet ervoor zorgen dat mensen niet tussen wal en schip raken. De overheid zegt tegen de mensen: je moet met die participerende maatschappij mee gaan

doen. En veel mensen kunnen dat ook. Maar de groep die dat niet kan, wil je ook laten participeren. Daar moet je zorg voor hebben. De eerste stap is: wie zijn het? De tweede stap: op welke dingen die mis kunnen gaan, moet ik me als overheid voorbereiden.

*Vindt u de campagne ‘Vaarwel blauwe envelop’ een goede manier om mensen aan de digitale overheid te laten wennen?*

We hebben gezien dat deze campagne ongelooflijk veel onrust heeft opgeleverd. We hadden 3.000 telefoontjes. Dat is veel. En dan heb ik het nog niet over wat er bij de Belastingdienst zelf binnenkwam. Mensen die een klacht of een vraag kunnen formuleren, krijgen alsnog de papieren aangifteformulieren in de bus. Maar degenen die dat niet kunnen, en niet bellen, blijven ervan verstoken. En die zitten echt in de problemen. Dus ik zit veel meer op de lijn van het verleiden. Dat de mensen gaan zien: het kan ook online en dat is prachtig, daar ga ik eens gebruik van maken.

We zagen zelfredzame mensen door die campagne het gevoel krijgen dat ze dat niet meer zijn. Mensen die nu goed mee kunnen doen, moeten niet door de digitalisering het gevoel krijgen dat ze dat niet

meer kunnen. De staatssecretaris zegt: voor schrijnende gevallen zijn er uitzonderingen mogelijk. Maar oud zijn is toch geen schrijnend geval in Nederland? Tegen de overheid zou ik willen zeggen: maak nu niet te veel haast, want de digitalisering gaat uit zichzelf al heel snel. Zorg dat je de burger erbij houdt.

*Maar gaat verleiden dan wel de digitale doorbraak brengen?*

Nee, je moet op zoek naar de goede combinatie. Je moet mensen wel die kant op duwen. Maar tegelijkertijd moet je ze laten zien wat de voordelen van digitalisering zijn. En die worden door sommige mensen echt niet gezien. Door de campagne rond het verdwijnen van de blauwe envelop zijn er veel meer gebruikers van MijnOverheid gekomen. Dus een beetje dwingen helpt mensen wel om te ontdekken wat er precies mogelijk is. Met de Belastingdienst ga ik binnenkort praten over wat nu eigenlijk de filosofie is achter de manier van digitaliseren. Hoe kijk je tegen mensen aan, wat denk je dat ze kunnen, wat vertrouwen je ze toe? Wat levert mij dat straks – als ombudsman – voor klachten op?

Ik heb bij de Belastingdienst soms het gevoel dat ze denken: 17 miljoen mensen



*'Zorg dat je de burger erbij houdt.'*

krijgen op de een of andere manier iets van ons in de bus, dan valt die nul komma zoveel procent die klaagt eigenlijk heel erg mee. Maar dat is niet de manier waarop ik naar overheidsdienstverlening zou willen kijken. De alertheid om daar waar het fout gaat actief en snel in te grijpen, dat moet beter.

*Kunnen digitale systemen daarbij helpen?*

Ja, dat zag je bij het gijzelingenrapport. Daar vroegen we ons met alle betrokken organisaties af: hoe kun je nu voorkomen dat het erger wordt als je één keer je boete niet betaald hebt omdat je geen geld hebt. Dat betekent dat er bij een tweede keer een rode vlag zou moeten komen. Dat kun je in die digitale systemen regelen, waardoor je jezelf in staat stelt om veel eerder in het proces het probleem boven water te krijgen. Als dan die rode vlag zichtbaar is: ernaartoe! Dat kun je niet meer digitaal doen. Daar moet je op af. Er wordt dan vaak gezegd dat dat geld kost. Klopt, de directe kosten zijn er.

Maar de maatschappelijk besparing daarna is aanzienlijk.

Dat geldt ook voor het UWV. Niet voor niets wil het UWV af van het alleen maar

## ‘BIJ SOMMIGE MENSEN HEEFT DIGITAAL CONTACT GEEN EFFECT OF HET ONTMOEDIGT’

digitaal begeleiden van werkzoekenden en het persoonlijk contact behouden. Als er nu ergens een groep mensen is die menselijke aandacht nodig heeft, dan is het wel daar. Letterlijk ontmoeten is bij het UWV belangrijk. Bij sommige mensen heeft het digitale contact geen effect of het ontmoedigt.

*Ambtenaren bij overheidsorganisaties krijgen de boodschap er vertrouwen in te hebben dat burgers zelf veel kunnen. Tegelijkertijd zien we bij overheden een reflex om nieuwe maat-*

*regelen te treffen als er iets misgaat en dat ze burgers met wantrouwen tegemoet treden. Er lijkt een discrepantie tussen dit ‘loslaten in vertrouwen’ en een overheid die burgers ziet als potentiële fraudeurs.*

Dat is inderdaad een ernstige tegenstelling. In ons jaarverslag over 2015 zul je dat ook terugvinden. Als overheid zeg je: we vertrouwen erop dat je het goed doet en dat je het zelf kunt. En tegelijkertijd: als je één vinkje verkeerd zet in het systeem, dan ben je een fraudeur. De labelling van iemand die een vergissing maakt als fraudeur is desastreus. Dan sla je alles wat aan vertrouwen bestond in één keer weg.

Dat zie je ook bij de decentralisaties. De filosofie is goed: dicht bij de burger. Maar als verschillende overheden ook die tegenstelling gaan hanteren, dan wordt het er alleen maar erger op. Vroeger hadden we te maken met één rijksoverheid. Als we straks te maken krijgen met de lokale overheden die ook zo tegengesteld gaan denken, gaat het echt fout. De creativiteit die van gemeenten wordt gevraagd om op een goede manier het gesprek te voeren met hun burgers, dat is een enorme klus.

*Leidt dit tot rechtsongelijkheid?*

Het concept van rechtsongelijkheid zou eens opnieuw moeten worden onderzocht. De gelijkheid moet erin zitten dat de burger iets krijgt van de overheid waardoor hij in staat is het probleem dat hij heeft aan te pakken. Dat mag verschillen. Ik zie juristen erg redeneren vanuit de gedachte ‘gelijke gevallen gelijk behandelen’. Ik ben ook jurist, maar ik heb er een tweede regel bij geleerd en die luidt: gelijke gevallen bestaan eigenlijk niet. Dus je moet ieder geval afzonderlijk bekijken



*'Omdat de wereld om ons heen verandert, moeten wij ook in ons werk veranderen.'*

en onderbouwen waarom je een bepaalde beslissing neemt. Dat vraagt een enorme inspanning, want dat is niet zo makkelijk als gelijke gevallen gelijk behandelen. Het goede antwoord is: lever ik het maatwerk waar dit geval om vraagt?

#### *Maakt de decentralisatie het werk van de Nationale Ombudsman moeilijker?*

Ja, voor een deel wordt het ingewikkelder. Ik ben van 287 gemeenten de ombudsman en ik zit daar heel dicht op. Maar ik kan niet in alle 287 gemeenten iedere casus oppakken. Omdat de wereld om ons heen verandert, moeten wij ook in ons werk veranderen. De verschuiving van het rijksniveau naar het lokale niveau betekent dat we op een andere manier kijken naar ons werk. Bijvoor-

beeld bij de eigen bijdrage in de Wmo, daar hebben we alle 287 gemeenten aangeschreven met de vraag: hoe heb je dat in jouw nieuwe relatie met je burger vormgegeven? En dat proberen we in *lessons learned* neer te zetten, zodat ze er zelf mee aan de slag kunnen. Ik kan niet bij al die gemeenten langs. De expertise van gemeenten zelf zal ook aanzienlijk moeten toenemen.

Ik ga wel met veel gemeenten praten. We kunnen ons terugtrekken op ons bastion en denken: als er een klacht komt, gaan we hem behandelen. Maar dat vind ik niet de aantrekkelijkste invulling van de functie. Als ik echt iets wil betekenen voor de ontwikkeling in de samenleving, dan moet ik daar dichterbij komen te zitten. Voor mij betekent dat: de hand rei-

ken en zeggen: 'Kom jij bij mij langs of mag ik bij jou langskomen?'

Ik geloof er echt in dat de overheid in alles wat ze doet de burger in het vizier heeft. Dat doe ik door klachten te behandelen, dingen aan de kaak te stellen, onderzoek te doen. En aan de andere kant kijken wat de ontwikkelingen zijn en overheden prikkelen om te verbeteren en te vernieuwen. Dat vraagt om erop af te gaan. Niet om als een Haagse prins ontvangen te worden, maar om met de mensen te praten. Je zult me dus veel onderweg treffen.

#### *De Nationale Ombudsman decentraliseert mee?*

Ja, een deel van ons werk decentraliseert mee. Zo is het.



**BINNENLANDS  
BESTUUR**

Powered by:  
**PBLQ**

## De gemeente van de toekomst

### **Is uw gemeente klaar voor de toekomst?**

Dat is de kernvraag in deze leergang die de Binnenlands Bestuurs Academy samen met PBLQ heeft opgezet. In vier modules behandelen wij de thema's die de komende jaren een grote impact op uw gemeentelijk organisatie hebben.

### **Aanmelden en meer informatie**

[www.binnenlandsbestuur.nl/leergangPBLQ](http://www.binnenlandsbestuur.nl/leergangPBLQ)



**Op [www.binnenlandsbestuur.nl/leergangPBLQ](http://www.binnenlandsbestuur.nl/leergangPBLQ) vindt u meer informatie en inschrijfmogelijkheden.**