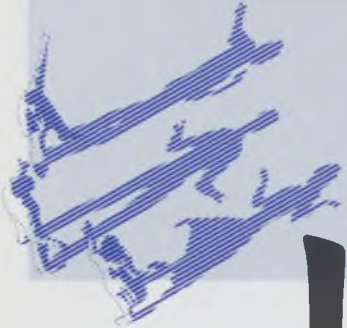


***Geliefd bij de burgers, gevreesd door
de overheid?***

Tineke Bogaerts en Huub Oattes



Kleiogesprek met **de Nationale ombudsman**

Het instituut 'Nationale ombudsman' is een van de jongere staatsinstellingen.

Het is van belang dat leerlingen in het kader van staatsinrichting hierover meer aan de weet komen; per slot van rekening krijgen ze te maken met de overheid. We gingen daarom in op de uitnodiging van de huidige Nationale ombudsman mr. dr. M. Oosting om naar Den Haag te komen voor een gesprek over zijn werk.

We beginnen met wat algemene informatie.

Het instituut Ombudsman was niet nieuw toen in 1969 in de Tweede Kamer werd gesproken over een nota van de regering, waarin plannen ontvouwd werden om een zelfstandige instantie op te richten voor de behandeling van klachten over de overheid. Vooral de Deense ombudsman, die zijn werk in 1955 begon, en de Britse ervaringen met de Parliamentary Commissioner for Administration waren een direct voorbeeld voor Nederland. Aanvankelijk werd er gesproken van een Commissaris van Onderzoek. In 1980 werd de - gelukkige - term Nationale ombudsman voorgesteld en op 1 januari 1982 begon de eerste functionaris op deze post zijn werkzaamheden.

Samen met zijn medewerkers, het zijn er nu meer dan honderd, onderzoekt de Nationale ombudsman klachten over de overheid. Hij kan daarin zover gaan als maar enigszins nodig is. Hij is niet verbonden aan een of ander ministerie. De Nationale ombudsman is een

zogenoemd Hoog College van Staat, net als de Raad van State, de Algemene Rekenkamer en de Eerste en Tweede Kamer. Al deze instellingen zijn, met de rechterlijke macht, onafhankelijk ten opzichte van de regering.

De Nationale ombudsman wordt telkens voor zes jaar benoemd door de Tweede Kamer en hij kan tussentijds slechts ontslagen worden op gronden die in de wet zijn geregeld.

Sinds 1 oktober 1987 wordt de functie van Nationale ombudsman bekleed door mr.dr. M. Oosting; voordien was hij hoogleraar bestuursrecht en bestuurskunde in Groningen. Hij wordt bijgestaan door de substituu-ombudsman mw.mr. I. de Bruin, die ook is benoemd door de Tweede Kamer. Zij was eerder vice-president van de arrondissementsrechtbank te Rotterdam.

De taken

Het is de taak van de ombudsman klachten over de rijksoverheid te onder-

zoeken: dus over de ministeries en hun onderdelen zoals de Belastingdienst of de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Daarnaast kunnen burgers klagen over een groot aantal zelfstandige instanties die overheidstaken uitvoeren, maar niet rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid van een minister vallen. Voorbeelden daarvan zijn de Informatie Beheer Groep, de openbare universiteiten en hogescholen, het Cito en de SLO. Verder vallen de politie, de waterschappen en de bestuursorganen van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie (bijvoorbeeld het Produktschap Vee en Vlees) onder zijn bevoegdheid. Bij wijze van proef kunnen vanaf 1 juli 1996 ook de inwoners van Voorschoten, Oegstgeest, Katwijk, Apeldoorn, Enschede, Roermond en Weert met klachten over hun gemeentelijke overheid bij de Nationale ombudsman terecht. Ook alle provinciebesturen doen op proef mee. Intussen kunnen ook andere gemeenten als ze dit willen aansluiting zoeken bij de ombudsman.

De gang van zaken bij een klacht

Je kunt klagen over de manier waarop de overheid haar taken uitvoert en over de manier waarop je wordt behandeld. De meest voorkomende klachten hebben betrekking op de trage manier van werken bij de overheid en op slechte informatieverstrekking over zaken die voor mensen van belang kunnen zijn. Verder krijgt de Nationale ombudsman veel klachten over functionarissen die burgers onheus

Wanneer een klacht is ingediend kijkt de Nationale ombudsman eerst of hij bevoegd is deze te behandelen. Natuurlijk komen er ook veel klachten binnen waarvoor het bureau van de ombudsman niet de aangewezen plaats is, consumentenproblemen bijvoorbeeld. In dergelijke gevallen wordt doorverwezen naar de juiste instantie. Verder onderzoekt de Nationale ombudsman geen zaken die voorgelegd kunnen worden aan de bestuursrechter.

zoek betrokken. Telkens mogen zij reageren op elkaars verklaringen. Een verslag van de bevindingen van de ombudsman rondt de fase van dit feitenonderzoek af. Het verslag gaat naar de indiener van de klacht, naar de instantie die erbij betrokken is en naar de betreffende ambtenaar. De partijen kunnen dan nog reageren. Daarna liggen de feiten vast. Vervolgens brengt de ombudsman een openbaar rapport uit. Hij geeft hierin zijn bevindingen weer en spreekt een oordeel uit over de zaak. In het rapport staat of de Nationale ombudsman de klacht gegrond vindt en of de betrokken ambtenaar of instantie al dan niet juist heeft gehandeld. De termen daarvoor zijn 'behoorlijk' en 'niet behoorlijk'. Wanneer dat nodig is doet de ombudsman een aanbeveling om het probleem te verhelpen, bijvoorbeeld om een schadevergoeding te betalen of om een bepaalde werkwijze te veranderen. Niemand is verplicht om de aanbevelingen van het rapport op te volgen, maar dit gebeurt vrijwel altijd. Overigens worden in de onderzoeksfase heel wat klachten opgelost. De betreffende instantie kan de klager tegemoet zijn gekomen, zodat de klacht ingetrokken wordt. De ombudsman kan dan zelf beslissen of hij het onderzoek beëindigt zonder een rapport uit te brengen. Het kan ook zijn dat een onderzoek gezien de aard van het probleem teveel tijd in beslag gaat nemen, terwijl het door tussenkomst van de ombudsman snel opgelost kan worden. In zo'n geval wordt daar dan al vanaf het indienen van de klacht naartoe gewerkt.



De Nationale ombudsman mr. dr. M. Oosting.

bejegenen, die de wet niet goed toeepassen of die niet zorgvuldig omspringen met correspondentie en dossiers. Het gebeurt ook dat de overheid niet de juiste keuze maakt als er verschillende mogelijkheden van handelen zijn.

Veruit het meeste onderzoek dat de ombudsman doet is naar aanleiding van klachten van burgers, maar hij kan ook zelf een onderzoek starten als hij vermoedt dat zich bij overheidsinstellingen knelpunten voordoen. Een onderzoek door de Nationale ombudsman is gratis. Het indienen van een klacht is niet aan leeftijd of nationaliteit verbonden.

Wanneer je een klacht wilt indienen moet je met het volgende rekening houden.

- Een klacht moet in principe binnen een jaar worden ingediend.
- Klachten moeten schriftelijk worden ingediend.
- De ambtenaar of instantie waarover de klacht gaat moet de kans gehad hebben om zelf op de klacht te reageren.

Als het een klacht betreft die op zijn terrein ligt, gaat de ombudsman aan het werk. Hij bekijkt wat er precies aan de hand is. Hij roept getuigen op als dat nodig is en hij raadpleegt deskundigen. Hij mag ook dossiers inzien, ter plekke gaan kijken en mensen verhoren onder ede. De klager en degene over wie de klacht gaat, zijn bij het onder-

Hulpverzoeken aan de Nationale ombudsman

15.940	telefonische contacten
7.694+	verzoekschriften of schriftelijke klachten
23.634	totaal van de burgers die hulp vroegen

Over welke overheidsinstellingen klagen burgers het meest?

Justitie	35,6%	met name over de Immigratie en Naturalisatiedienst
Financiën	13,5%	met name over de Belastingdienst
Politie	10,7%	met name over de klachtbehandeling door de politie
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	10,8%	met name over de instellingen die zich bezig houden met de uitvoering van de regels op het gebied van de sociale zekerheid
OC&W	10,6%	met name over de Informatie Beheer Groep

Waarover bracht de Nationale ombudsman de meeste rapporten uit?

Politie	27,1%
Sociale Zaken	17,9%
Justitie	17,6%
Financiën	14%

Het gesprek

Kleio: Wat moet je verstaan onder 'de ombudsman', in de eerste plaats de instelling, of is het meer een persoon?

Ombudsman: Je kunt naar de ombudsman kijken met een formele bril en een feitelijke bril. Om met het eerste te beginnen: er is een wet Nationale ombudsman, op basis waarvan het ambt is ingesteld. Er is dus één Nationale ombudsman. In dezelfde wet staat ook dat degene, die dit ambt bekleedt, beschikt over een bureau. Dat is hier. Er werken hier ruim honderd mensen in dit gebouw en de substituu-ombudsman mevrouw de Bruin en ik runnen de zaak. Het is dus zowel het een als het ander: het is een instituut onder de eenhoofdige leiding van één persoon, de ombudsman.

Kleio: Vindt u het belangrijk dat mensen dit persoonlijke aspect voor ogen hebben als contrast tegen de overheidsinstelling waar ze om een of andere reden problemen mee hebben?

Ombudsman: Ja, de wetgever heeft hiervoor gekozen. Het instituut heeft een duidelijk boegbeeld die de verantwoordelijkheid neemt en draagt voor de taken zoals die aan de Nationale ombudsman door de wetgever zijn opgedragen. Die gedachte is het uitgangspunt van ons werk hier. Ook naar buiten toe, in ons voorlichtingsbeleid. Tegelijkertijd zeg ik er wel bij, dat men niet het idee moet hebben van een soort ti-ta-tovenaars, die hier in zijn een-tje het werk zit te doen. Een van de vrouwelijke medewerkers had bijvoorbeeld eens iemand aan de telefoon die vroeg of haar man ook thuis was. Dat was wel heel huiselijk gedacht, maar ik begrijp dat wel. Er wordt een zekere nadruk gelegd op die ene persoon die de Nationale ombudsman is, maar je hebt hier natuurlijk te maken met heel veel werk dat niet door één persoon alleen gedaan kan worden. Het is wel zo dat het werk, de beslissingen, de resultaten van het onderzoek door mij beoordeeld en ondertekend worden of, in het kader van onze taakverdeling, door de substituu-ombudsman, die ook benoemd is door de Tweede Kamer.

Kleio: Is dit nog wel vol te houden? Uw bureau heeft te maken met een toenemende werkdruk lezen we in de jaarverslagen.

Ombudsman: Ik ben hier nu bijna tien jaar en in die tijd is het aantal zaken dat bij ons komt bijna verdubbeld. Wij zijn ideeën aan het uitwerken, het project 2000+, waarin onder andere tegemoet gekomen wordt aan het probleem van de grote werkdruk. We moeten naar een uitbreiding tot drie ambtsdragers in plaats van twee, die werken aan de hand van een taakverdeling. Ik denk dan aan twee substituu-ombudsmannen met een eigen verantwoordelijkheid, maar wel binnen het stramien van één Nationale ombudsman.

Als dat doorgaat moeten we het wel weer een hele tijd goed kunnen volhouden. Veel onderzoekswerk wordt natuurlijk door de medewerkers gedaan en zij leggen ook de contacten, maar de verantwoordelijkheid ligt toch bij de door de Kamer benoemde ambtsdragers. Ik bedoel niet dat er een college moet komen, dat dan gezamenlijk staat voor de besluiten, maar we mikken op een taakverdeling waarbij de Nationale ombudsman toch de hoofdverantwoordelijkheid blijft dragen.

De aard van de klachten

Kleio: Wat zijn de saillante klachten van de laatste tijd?

Ombudsman: Dat kan ik heel makkelijk zeggen, maar u moet dat antwoord natuurlijk zien in het kader van het totale werkterrein van de ombudsman zoals dat is omschreven in de wet. Al een paar jaar is Justitie het gebied met in verhouding de meeste klachten. Daarbinnen in het bijzonder de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Als tweede de Belastingdienst; dan hebben we veel klachten op het terrein van de sociale zekerheid met name over de uitvoerende instellingen als het GAK, de Sociale Verzekeringsbank en bedrijfsverenigingen. Ook de politie neemt een belangrijke plaats in bij de klachten en de Informatie Beheer Groep. Dit geeft tegelijkertijd een beeld van de verscheidenheid van de instellingen waarover je kunt klagen.

Er is ook een zekere rangorde bij deze klachten. De IND is de laatste jaren duidelijk op de eerste plaats gekomen, zeker ook door de grote achterstand in het werk daar. Tien jaar geleden lag dat anders. Politie en belasting zijn altijd belangrijk geweest. De sociale zekerheid is er pas later bij gekomen, omdat die instellingen aanvankelijk niet onder ons werkterrein vielen - dat is pas sinds november 1993 zo -, maar toen het zover was, werd het onmiddellijk een belangrijke leverancier van problemen. Dat is te begrijpen, omdat daar sprake is van een duidelijke afhankelijkheid van de burgers. Men heeft een onmiddellijk belang bij het functioneren van de betreffende diensten.

Dat moet goed zijn - het gaat om uitkeringen, betalingen, die mensen rechtstreeks raken. Maar er zijn ook heel veel andere klachten en er zijn ook heel veel andere werkterreinen bijgekomen de laatste jaren.

Veel klachten komen door de bank genomen neer op een tekort aan informatieverstrekking of op een gebrek aan voortvarendheid in het optreden van een overheidsinstelling. Wat de behandelingsduur betreft is er geen sprake van een vaste norm. Wij kijken per zaak wat aanvaardbaar is. Daarnaast is regelmatig het overtreden van wettelijke voorschriften aan de orde. Bijvoorbeeld bij de politie. Ook het optreden van de politie is gebonden aan regels. Bij een klacht toetsen wij het optreden van de politie aan deze wettelijke voorschriften.

Een functionaris voor de burger?

Kleio: U heeft het tot nu toe over klachten van burgers, van personen. Nu was er een tijdje geleden sprake van een klacht van een groep advocaten. Dat vind ik niet meer zo persoonlijk. De ene 'instelling' gaat dan klagen over de andere instelling.

Ombudsman: Het komt regelmatig voor dat een advocaat een klacht indient voor zijn cliënt. Dat is dus dan toch een persoonlijke zaak van een burger. Verder zijn er zaken, waarbij meerdere advocaten beroepshalve betrokken zijn. Vorig jaar was er een klacht over de

HET VREEMDELINGENBELEID KENT Z'N GRENZEN.



Zo mooi als het vreemdelingenbeleid in de overheidsfolders wordt afgeschilderd, is het in de praktijk meestal niet. Er zijn veel klachten over de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Er bestaat bijvoorbeeld vaak een verschillende mening tussen een asielzoeker en de Nederlandse overheid over de 'veiligheid' van het land van herkomst.

lange wachttijden bij TBS-instellingen. Ik heb toen een aanbeveling gedaan aan de minister om als de hazen de situatie te verbeteren. Ook hierbij gaat het in de grond om persoonlijke belangen van burgers.

Kleio: U bent dus in hoofdzaak 'de man voor de burger'.

Ombudsman: Jazeker. De meeste klachten komen van natuurlijke personen. Er zijn geen beperkingen, niet in leeftijd en nationaliteit; vreemdelingen mogen ook klagen, als het maar gaat over de Nederlandse instellingen binnen mijn bevoegdheid.

Maar er klaagt inderdaad weleens een instantie als een gemeentebestuur bijvoorbeeld. Ook daarvoor gaan we gewoon aan het werk.

Het afhandelen van klachten

Kleio: Er zijn veel klachten over de IND en in dat verband hoorden we het

woord 'klachtenlijn' vallen. Wil dat zeggen dat u dergelijke klachten liever doorsluit naar de klachtentelefoon van het betreffende ministerie?

Ombudsman: Op zich genomen ging het hierbij om klachten die wij hadden moeten behandelen en nu ook weer in behandeling nemen. De klachtenlijn is inmiddels opgeheven. Maar laat ik bij het begin beginnen. Drie jaar geleden, u kunt dat nalezen in het jaarverslag over 1994, was er sprake van een enorme stijging van het aantal klachten over de IND.

Voornamelijk ging het hierbij over de lange wachttijden voor een beslissing genomen was.

Mensen hoorden

niets, gingen nader informeren, hoorden daar dan ook weer niets van, enzovoort. Wij voelden ons op den duur een soort buitenboordmotor van de IND. Dat was toch van de gekken. Natuurlijk moest die dienst er in de eerste plaats zelf voor zorgen dat men in staat was de mensen tijdig een antwoord te geven op hun vragen. Wij hebben toen een aanbeveling gedaan om een eigen klachtenlijn in te stellen als directe toegang voor iedere vreemdeling naar de IND zelf en dat advies is overgenomen door de staatssecretaris. Daarvoor in aanmerking komende klachten werden door ons dus vanaf dat moment doorgesluist naar die klachtenlijn. In het belang van de betrokken vreemdeling hebben we dus de contactlijn naar de IND zo kort mogelijk gemaakt - niet om hem van het kastje naar de muur te sturen. De afspraak was: klagers kregen direct antwoord en wij ontvingen een kopie van dat antwoord, zodat we konden in-

springen als we de indruk kregen dat er wat scheef ging.

Intussen is de achterstand bij de IND wat ingelopen en is het aantal klachten over het uitblijven van bericht afgenomen en vond de staatssecretaris van justitie het daarom niet meer nodig zo'n aparte klachtenlijn in stand te houden.

De klachtenlijn is dus nu verleden tijd, maar deze manier van werken - bij een simpel probleem een snel rechtstreeks contact leggen tussen de klager en de instantie waarover wordt geklaagd (zoiets doet zich ook wel voor bij de belastingdienst en informatiebeheergroep in Groningen) - heeft onze voorkeur. De klager heeft er belang bij snel te weten waar hij aan toe is. Datzelfde geldt bij uitkeringsproblemen en betalingszaken. Als de deurwaarder al zo ongeveer op de stoep staat, moet je er snel tussen springen. Wij noemen dat de interventiemethode en dat is een manier van werken die vaak met succes wordt toegepast bij gevallen die zich daarvoor lenen.

Maar er zijn natuurlijk zaken die ingewikkelder liggen. Je moet dan gaan kijken naar wat er precies is gebeurd en bedenken hoe we dat aan gaan pakken. Dan is een onderzoek nodig, waarvan de bevindingen worden vastgelegd in een rapport.

De invloed van aanbevelingen

Kleio: Resulteren klachten zoals die van de IND-klachtenlijn bijvoorbeeld ook in een advies naar een ministerie toe?

Ombudsman: Ja.

Het effect van ons werk ligt wel vaak op het oplossen van het individuele probleem. Als de interventie niet lukt doen we soms een aanbeveling aan de betreffende overheidsinstantie, waarin we een oplossing aan de hand doen. Die wordt meestal opgevolgd.

Daarnaast zijn er de meer structurele problemen. In dergelijke gevallen proberen we bepaalde klachten te voorkomen en doen we in die zin een aanbeveling. Want behalve individuele mensen bescherming bieden tegen de overheid is dat tweede, het goed functioneren van de overheid in de toekomst, ook het doel van ons werk. De burgers hebben daar immers ook belang bij. Via rapporten en aanbevelingen wijzen wij op onderliggende oorzaken van het slechte functioneren en bevelen aan daar iets aan te doen. Op het moment onderzoeken we de

werkzaamheden van de inspectie voor de gezondheidszorg. Er zijn nogal wat klachten over fouten in ziekenhuizen. Daarover hebben we niets te zeggen, maar wel over de inspecteurs die toezicht uit moeten oefenen en verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de gezondheidszorg. Ik sluit niet uit dat ook uit dit onderzoek aanbevelingen voortkomen.

Kleio: Vindt u dat men zich voldoende aantrekt van uw aanbevelingen? Wat

doet u als men niet zo reageert als u zou willen?

Ombudsman: Er wordt een nauwkeurige administratie bijgehouden van de aanbevelingen en hoe men erop reageert. We zitten daar bovenop. We zijn niet tevreden met een briefje van de minister, maar vragen ook wat men nu precies heeft gedaan en wanneer. Soms gaat het om omvangrijke veranderingen en zijn we meer dan een jaar bezig van stap tot stap te volgen wat er gebeurt. Het is een grote uitzondering wanneer een aanbeveling niet wordt opgevolgd - vorig jaar was het er één, een juridisch-technisch geschilpunt met een politiekorps dat voor de betrokken burger eigenlijk niet interessant meer was, maar dat ik zelf wel van belang vond. Onze ervaring is dat er heel serieus wordt geluisterd naar de Nationale ombudsman. Men respecteert de manier waarop we werken.

Beperkingen?

Kleio: Wat doet u als een bepaalde klacht politiek gevoelig ligt; als het openbaar maken ervan allerlei bijeffecten kan hebben? Bijvoorbeeld in verband met de verkiezingen volgend jaar?

Ombudsman: Dit soort overwegingen speelt bij ons geen rol. Er vindt geen politieke beïnvloeding plaats. Ik breng naar buiten wat er naar buiten moet komen. Tenzij het belang van privacy een rol speelt. In een enkel geval doet een bestuursorgaan een beroep op vertrouwelijkheid, op geheimhouding van informatie. Daar houden wij ons dan in de regel aan. Maar wij hebben onbeperkt toegang tot alles van de overheid wat we nodig denken te hebben - ook bij de BVD. Maar we zijn niet vrij om 'geheimen' die we daar aantreffen door te sluizen naar de samenleving. Er is ook wel eens sprake van opsporingsbelangen, van fiscale belangen; in dergelijke gevallen, wanneer een beroep op ons

wordt gedaan om zaken geheim te houden, dan respecteren wij dat wel. Maar iets laten zitten of vertragen omdat het zo vervelend is voor deze of gene bestuurder, nee - daar beginnen we niet aan. Daar is geen sprake van. Het is onze taak om te onderzoeken en vervolgens mee te delen wat je gevonden hebt. Wij doen ons werk en dat is dat. Dat kan ik met volle overtuiging zeggen.

Er is ook geen overleg met de overheidsinstanties die het aangaat over een door ons te volgen handelwijze.

Kleio: U wordt ook niet financieel onder druk gezet? Heeft men via de jaarlijkse begroting niet de omvang en eventuele uitbreiding van uw werkzaamheden in de hand?

Ombudsman: Ons werk neemt erg toe. We bestaan nu vijftien jaar en zijn geleidelijk aan bekender geworden. Daarmee stijgt ook het aantal klachten dat wij in behandeling krijgen. Het is belangrijk dat wij daar ook geld voor ter beschikking hebben. Toen ik geluiden hoorde over de hoge kosten van mijn bureau voor de samenleving en of dat allemaal nu wel zo nodig was, heb ik dit onmiddellijk aan de grote klok gehangen en in mijn jaarverslag van 1995 opgenomen.

Als de uitvoering van mijn taak financiële consequenties heeft, dan moet ik van de middelen worden voorzien die nodig zijn om de klachten te behandelen, ook al zijn het er veel. Waarom heeft de wetgever anders een ombudsman ingesteld?

Kleio: Dat de Nationale ombudsman wordt opgenomen in de grondwet, is dat een vorm van steun in deze financiële perikelen?

Ombudsman: Niet voor het begrotingsoverleg van jaar tot jaar, maar het is natuurlijk een uitroep teken achter de ontwikkeling die het instituut in de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. In de toelichting op het wijzigingsvoorstel staat ook dat het instituut niet meer is weg te denken uit de samenleving. Het is een vast onderdeel van het staatsbestel geworden.

Maar het is niet zo dat ik steviger in mijn schoenen sta naar de minister van binnenlandse zaken toe als het gaat om de toewijzing van de jaarlijkse begroting.

Net als de andere hoge colleges van staat maakt de Nationale ombudsman jaarlijks een begroting op, die is onder-

Caspar van Tongeren

Onheus

Verhalen uit de praktijk van de Nationale ombudsman

6



Overheid laks bij aidsbesmetting
Bescherming slachtoffers 'reality-tv'
Het GAK in de fout
Belastingdienst de wacht aangezegd

Behalve de openbare rapporten, brengt het bureau van de ombudsman een jaarverslag uit. Hierdoor wordt openbaar gemaakt met welke zaken men zich allemaal heeft bezig gehouden en wat het resultaat was van het werk. Incidenteel verschijnen er publicaties over aspecten van het werk van de Nationale ombudsman, waarin één of meer problemen nader worden uitgewerkt. In 1996 verscheen bijvoorbeeld bij Uitgeverij Contact Behoorlijk blauw. Politieoptreden in Nederland door Jeanne Doomen en in 1997 bij BZZToH Onheus behandeld. Verhalen uit de praktijk van de Nationale ombudsman door Caspar van Tongeren.

gebracht in Hoofdstuk 2 van de rijksbegroting. Daar staan ook de Raad van State, de Algemene Rekenkamer en de beide Kamers van de Staten Generaal. Wij moeten overleggen met de minister van Binnenlandse Zaken, want die dient dat begrotingshoofdstuk in. Maar wij vallen daarmee niet onder dat ministerie! De minister stelt zich alleen verantwoordelijk voor het begrotingsvoorstel. Als we het niet eens worden dan wordt dat ook gemeld in het wetsvoorstel. Wij zijn geen dienstonderdeel dat zich op voorhand moet schikken in de uitkomst van het overleg. Ook dit markeert de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman. Maar de rijksbegroting heeft natuurlijk ook zijn beperkingen. Als ik méér wil hebben moet ik dat onderbouwen.

Het eigen onderzoek

Kleio: Waar bent u op het moment mee bezig?

Ombudsman: Er lopen twee onderzoeken: een naar de ambtsberichten die het ministerie van Buitenlandse Zaken uitbrengt naar Justitie in het kader van de behandeling van individuele verzoeken om asiel. Het gaat om de kwaliteit van die ambtsberichten. Ze zijn heel belangrijk voor de asielzoeker, zeker wanneer het ministerie verklaart, dat een land van herkomst veilig is en de asielzoeker zelf van mening is, dat er geen sprake kan zijn van een veilige terugkeer.

Het andere ligt op het terrein van de gezondheidszorg. Daar zijn klachten over het functioneren van de inspectie bij problemen in het Eemlandziekenhuis in Amersfoort. Dat is maar één klacht, maar wij vonden het nuttig deze in een wat breder kader te bekijken. In 1995 deden we ook zoiets aan de hand van twee klachten over reality tv. Wij vroegen ons af hoe de politie daarmee omging en hebben dat bekeken bij enkele grote korpsen. In 1996 hadden we de zaak van de Nigeriaan, die buiten in de kou, terwijl het vroom, is omgekomen in Bussum. Daar was geen klacht over ingediend - we wisten het uit de krant - maar wij vonden het zo belangrijk dat we uit eigen beweging aan de gang zijn gegaan. Het andere onderzoek lag op het terrein van TBS; er waren individuele klachten van advocaten. Wij hebben de zaak toen verbreed en ons wat verder in de zaak verdiept dan naar aanleiding van elf privé zaken nodig geweest zou zijn.

Jongeren en de ombudsman

Kleio: Wat vindt u dat jongeren van de ombudsman moeten weten?

Ombudsman: Het allerbelangrijkste dat ze moeten weten is, dat hij er is en waarvoor hij er is - voor klachten over de overheid.

Kleio: Er zijn meer ombudsmannen en ombudsinstellingen.

Ombudsman: Ja, zoals u zegt, dat schept wel eens verwarring. Er zijn ombudsmannen voor de private sector, voor levensverzekeringen bijvoorbeeld en voor pensioenen. Maar dan heb je het over instanties in een hele andere positie dan de Nationale ombudsman. Die functioneert op basis van de wet, binnenkort ook de grondwet.

Kleio: Wij kijken regelmatig naar het tv-programma 'Ook dat nog', en horen daar wel eens van zaken, waarvan men zegt: 'Dat hebben we van de ombudsman'. Bedoelen ze u daarmee of een van de andere ombudsmannen?

Ombudsman: Dat zal de Stichting de Ombudsman zijn, die is voortgekomen uit het VARA-ombudswerk van destijds, van Marcel van Dam, al zullen de jongeren van nu dat niet weten. De stichting is heel actief en beweegt zich op het gebied van consumentenzaken en ook van zaken op het terrein van de overheid.

Kleio: Lopen die diverse ombudsmannen elkaar niet in de weg?

Ombudsman: Nee. Ook de Stichting de Ombudsman komt op voor mensen die in de knel zitten. In de grond kan daar beter meer dan minder voor gedaan worden. Ook zaken als mislukte vakantiereizen en verkeerde aankopen kunnen het leven danig vergallen. Het grote verschil is: die stichting heeft geen onderzoeksbevoegdheden. Waar zij moeten afhaken, kunnen wij verder gaan - mits het dus zaken betreft die onder mijn werkterrein vallen. De Nationale ombudsman is niet alleen ingesteld door de wetgever, maar hij heeft ons ook verstrekkende onderzoeksbevoegdheden gegeven. De overheid moet meewerken op verzoek van de ombudsman en volledige openheid van zaken geven. Wij moeten toegelaten worden in alle gebouwen, op alle plaatsen, die wij willen betreden. Wij kunnen mensen onder ede ondervragen als dat nodig is, onder dwang oproepen. Dat kan een ombudsman uit de private sektor absoluut niet. Dat is

een wezenlijk verschil.

Maar dat zegt niets over het nut van het bestaan van meerdere ombudsinstellingen. Ik vind dat een goede zaak. We hebben immers hetzelfde doel.

Wat jongeren van de Nationale ombudsman moeten weten komt neer op twee zaken: hij bestaat en behandelt klachten van burgers over de overheid. En dan komt er een heel verhaal over hoe dien je dat in, wat mag behandeld worden, hoe pakt hij het aan, hoe loopt zoiets af ... Dat komt op de tweede plaats.

Iedere burger, en dat zijn jongeren ook, heeft met overheden te maken, in alle stadia van zijn leven. Vaak niet omdat je daar zelf voor kiest, maar omdat het toevallig zo loopt. De overheid kruist je pad. Het is dan goed dat je als burger weet dat je, als er iets mis gaat, verhaal kunt halen. Je kunt naar de rechter, maar voor een aantal zaken kun je ook naar de Nationale ombudsman.

Kleio: Wat was de jongste klager, die u ooit heeft gehad?

Ombudsman: Dat waren basisschoolleerlingen uit groep 8. Het ging om een stort van verontreinigde baggerspecie in de Brasemermeer. Ze zijn toen hier geweest om hun klacht aan mij persoonlijk aan te bieden. Ze hadden gevraagd of dat mocht. Over het algemeen zetten jongeren de eerste stap naar de ombudsman als ze wat ouder zijn. Ze krijgen dan te maken met de Informatie Beheer Groep: daar zijn veel klachten over. Verder komen er dan klachten over het optreden van de politie, bij het afhaken van brommerdiefstallen bijvoorbeeld. Er zijn ook sporadisch klachten over de inspectie van het onderwijs. Niet rechtstreeks over scholen, dat valt niet onder mijn bevoegdheid, maar weer wel de inspectie die toezicht uit moet oefenen op het functioneren van de scholen. Openbare universiteiten en hogescholen vallen weer wel onder mijn bevoegdheid, dus daar gaat het met een klacht wat rechtstreeks.

De uitbreiding van het ombudswerk

Kleio: Wordt uw instelling niet te groot zo langzamerhand? Loopt u niet de kans dat ook u met enorme vertraging in het werk komt te zitten? Er is bijvoorbeeld sprake van dat er nog een heleboel gemeenten onder de Nationale ombudsman zullen gaan vallen. Is het met oog hierop niet handi-

ger als de grote gemeenten een eigen ombudsman instellen.

Ombudsman: Er zijn gemeenten met een eigen ombudsman, Amsterdam bijvoorbeeld. Ik vind dat prima. Als gemeenten te klein zijn, zouden ze ook met een paar samen een ombudsman kunnen aanstellen. Ik vind principieel het allerbelangrijkste, dat ook wat de gemeenten betreft, de burgers toegang hebben tot een ombudsman. Het mag niet zo zijn dat je in een paar gemeenten wel terecht kunt met klachten, en elders niet. Als een gemeente van plan is zelf iets in het leven te roepen, is dat best, mits voldaan wordt aan zekere kwaliteitseisen.

Als heel veel gemeenten zich zouden aansluiten bij de Nationale ombudsman heeft dat natuurlijk gevolgen voor de omvang en structuur van ons werk. Maar we zijn er niet vreselijk beducht voor. We hebben nu een klein jaar ervaring met klachten op gemeenteniveau en de omvang ervan valt wel mee. Belangrijk blijft dat de burger zich eerst heeft gewend tot de overheid zelf en heeft geprobeerd daarmee te overleggen over een oplossing. Als dat niet lukt, en wij vinden een termijn van zes weken genoeg om dat te weten, gaan wij aan het werk.

Kleio: Bent u niet bang dat u zich dan steeds meer met kleine, plaatselijke veten, bezig moet gaan houden?

Ombudsman: Wat zijn kleine zaken? Vanuit degene die het aangaat gezien kan het best een groot probleem zijn. Ik zou niet zo gauw spreken van 'kleine zaken'.

Kleio: We bedoelen daarmee ook het persoonlijk aspect. Kan dat niet een erg grote rol gaan spelen?

Ombudsman: Ach, dat kom je voortdurend tegen. Het gaat mij erom dat een burger die onrecht is aangedaan door welke overheid dan ook, hier terecht kan. Aan de hand van de aangedragen concrete gevallen komen ook meer structurele zaken aan de orde.

Kleio: U bent dus niet bang voor gevallen waar twee mensen elkaar gewoon niet liggen, zodat een probleem kan ontstaan omdat de een als burger botst met de ander in zijn functie als ambtenaar.

Ombudsman: Soms is het lastig. Als er een soort ruzie is ontstaan tussen een ambtenaar en een burger en er is geen derde bij betrokken, komt het voor dat niet vastgesteld kan worden wie gelijk heeft. De een zegt dit, de ander dat.

Nou, dan weet ik het ook niet. Ik zeg soms wel eens: 'Als het zo is gegaan als de burger zegt, dan had dat niet zo gemogen'. Gelukkig komt dit betrekkelijk zelden voor.

Natuurlijk komt er emotie bij als er sprake is van een conflict tussen een burger en een ambtenaar, maar van de ambtenaar mag je toch een zekere distantie verwachten. Dat hoort bij zijn werk, professionele zelfbeheersing. Niet dat een ambtenaar alles over zijn kant moet laten gaan, maar hij moet niet kribbig uit zijn slof schieten, ook niet tegenover een irritante burger.

Invloed en media

Kleio: Wat vindt u van een kop boven een artikel als 'De ombudsman: geliefd bij de burger - gevreesd door de overheid'?

Ombudsman: Geliefd bij alle burgers, dat weet ik niet. Wat we wel merken is waardering voor de onpartijdigheid. Voor de manier waarop we de mensen tegemoet treden, voor onze voorlichting. Maar dat geldt niet voor iedereen, we geven natuurlijk niet iedere burger gelijk. Dat is dan jammer voor die mensen, maar een andere keer is de overheid weer wat minder gelukkig.

Ik geloof dat het instituut over het algemeen in de samenleving vertrouwen geniet en dat is belangrijk. En binnen de overheid moet dat vertrouwen er ook zijn; onpartijdigheid, een open oor naar beide kanten. Ook de overheid vindt het niet altijd leuk als er een klacht komt. Maar we gaan dan toch aan het werk. Een stukje benauwdheid aan de kant van de overheid mag er best bij zijn, wanneer dat ertoe leidt dat men scherp is op de kwaliteit van het eigen werk. Zeker als dat ertoe bijdraagt dat men zijn best doet redenen tot klachten te voorkomen, is dat natuurlijk een goede zaak.

Kleio: Wordt u gevreesd?

Ombudsman: Dat kan ik niet zo zeggen. Wat ik wel merk is dat als wij binnenkomen met een klacht er wel een aantal bellen gaan rinkelen. Het trekt aandacht en een aantal mensen gaan dan lopen. Dat hoor je achteraf. Dat is prettig, niet zozeer voor mij persoonlijk, maar met oog op mijn werk. Dat de klager serieus wordt genomen wanneer er iets is misgegaan.

Kleio: U heeft een wekelijkse column in de Telegraaf. Zou u ook een eigen programma op de tv willen hebben? Zo'n krant bereikt niet alle lezers.

Ombudsman: Dat is het probleem met alle kranten. Destijds heeft de Telegraaf dit aanbod gedaan. Wij zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de column. Maar die heeft natuurlijk zijn beperkingen. Daarom zijn wij zelf ook actief bij onze berichtgeving. Wij zenden onze rapporten ook naar de andere kranten en nieuwsmedia. Wij schrijven columns voor bepaalde doelgroepen, in politiebladen bijvoorbeeld. We geven interviews zoals ook dit nu aan Kleio.

De tv vind ik wel een medium apart, omdat de impact zo groot is. Een wekelijkse uitzending zou heel veel werk zijn, ook al duurde hij maar een paar minuten. Je bent toch uren aan het voorwerken. En verder, eigenlijk heb je deze vorm van publiciteit niet onder controle. Je kunt krachten oproepen, die je helemaal niet hebt bedoeld. Ik kijk er voorlopig liever maar voor uit. Daarbij komt dat de tv, en dat is zijn aard, vaak niet de gelegenheid geeft om een probleem van alle kanten te laten zien. Dat kost al snel teveel tijd. Programma's met echt evenwichtige informatie waarin alle partijen aan het woord komen, passen niet zo bij het medium. Het is niet eenvoudig om een zaak aan alle kanten duidelijk te belichten en het levert zeker niet altijd een leuke uitzending op. Een krant is wat dat betreft een heel ander medium. We verlenen natuurlijk wel medewerking als daarom wordt gevraagd, maar ik zeg voorlopig niet: 'Geef me maar elke week een eigen tv-programma'.

Kleio: Bedankt voor dit gesprek.

Meer Informatie?

Wilt u meer informatie over het werk van de Nationale ombudsman en concrete zaken waarmee men zich bezig houdt, dan kunt u contact opnemen met de Afdeling Voorlichting, tel. 070-3563547.