

Terugblik Thee met Thema op 27 januari 2019

Een bezoekersaantal van rond de 100 gaf aan dat de belangstelling voor het fenomeen Nationale Ombudsman én de inleider, oud dorpsgenoot Reinier van Zutphen, groot was.

Hij hield een boeiend en beziend betoog over de vele ins en outs van het instituut Ombudsman, dat in Nederland dateert van 1982.

De eerste Ombudsman werd in Stockholm benoemd in 1810. Deze reisde het land door met de opdracht om te controleren of het ambtenarenapparaat goed functioneerde ten opzichte van de burger.

Eigenlijk geldt dit hier ook. Op het bureau van de Ombudsman werken 170 medewerkers o.l.v. Van Zutphen, die in 2015 door de Tweede Kamer is benoemd voor 6 jaar. Het is een onafhankelijk en onpartijdig Hoog College van Staat, net als de Rekenkamer en de Raad van State.

In 2017 kwamen er 3000 klachten binnen. Slechts in 300 gevallen leidde de klacht tot een 'oplossing bij de burger'. Dat wil niet zeggen dat de rest werd afgewezen want in de meeste gevallen wordt de klager verwezen naar het juiste 'loket', waarbij ook moet worden opgemerkt dat een klacht pas ontvankelijk is als de klager zich eerst met een bezwaar heeft gewend tot de betreffende overheidsinstantie zelf.

De Ombudsman treedt op bij kwesties betreffende gemeenten, 12 provincies, waterschappen en de Belastingdienst. Voor die gemeenten die geen eigen Ombudsman hebben, zoals de gemeente Renkum, fungeert Van Zutphen als zodanig. Sommige grote gemeenten hebben een eigen Ombudsman.

Klachten worden altijd serieus genomen. Het gaat erom dat de overheid het perspectief van de burger borgt (dus vooraf). De Ombudsman heeft hierbij een controlerende functie. Zo zijn er 150 rapporten opgesteld, onder meer over de werking van de Participatiewet.

Armoede en laaggeletterdheid (2,4 miljoen mensen) maken dat burgers niet of onvoldoende zelfredzaam zijn. Twee groepen komen vaak onvoldoende in het geweer: 1. Echtparen met kinderen die beiden fulltime werken en modaal verdieners met schulden zijn en 2. Ouderen met slechts AOW en wellicht klein pensioentje.

De uitspraken van de ombudsman worden in de vorm van een aanbeveling aangeboden aan het betreffende overheidsorgaan; als de aanbeveling niet is opgevolgd, bekijkt de Ombudsman wat er mee gebeurd is.

Mede dankzij de Ombudsman kwam een rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid tot stand met de titel: 'Weten is nog geen doen', ofwel zelfredzaamheid is een illusie; men vindt de weg niet; geldt ook voor hoogopgeleiden.

Van Zutphen gaf wat praktijkvoorbeelden, zoals: Tot voor kort konden mensen, die hun schulden niet konden betalen, gegijzeld worden op last van de rechter. Kwamen zij vrij, dan bleef de schuld met alle incassokosten ongewijzigd zodat dit niets opleverde. Na een rapport dat dit aan de kaak stelde is het aantal gevallen van gijzeling gereduceerd tot bijna nul. De nadruk komt steeds meer te liggen op schuldsanering.

Tegenwoordig wordt de Ombudsman steeds meer geraadpleegd i.g.v. nieuwe wetgeving of nieuw beleid.

Ook zijn er internationale contacten met andere Ombudsmannen, o.a. over vluchtelingenproblemen (Lesbos).

10 april dient hij het jaarverslag 2018 bij de Tweede Kamer in waarin verantwoording wordt afgelegd.