

**Ab Harrewijn-rede 2013**  
**Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer**  
**11 april 2013**

Goedemorgen

Als Nationale ombudsman vind ik het belangrijk om zo goed mogelijk aan te voelen waar het u om gaat. Het is heel belangrijk om daar een idee van te krijgen en op welke faire manier ik daarop kan inspelen.

Ik hou mij bezig met problemen tussen overheid en burger. Op een gegeven ogenblik meldde zich de cliëntenraad van het UWV. Die kwam aan tafel zitten en zei "Ja ombudsman, eigenlijk doen wij hetzelfde werk". Dat vond ik een heel leuke kennismaking, want dat is natuurlijk ook zo. De cliëntenraden en de ombudsman zitten qua werk heel dichtbij elkaar. Naarmate die verbinding tussen cliëntenraad en sociale diensten, het UWV en bijvoorbeeld de Sociale Verzekeringsbank beter is, heb ik uiteindelijk minder werk. Daar ben ik dan alleen maar tevreden mee.

Ik denk dat de directe verbinding erg belangrijk is. Eén van de belangrijkste dingen is een luisterend oor. Mijn belangrijkste functie is het bieden van een luisterend oor. Goed luisteren, aandacht hebben voor wat mensen beweegt, wat er bij mensen speelt. Dat geldt ook voor u als cliëntenraden, maar dat geldt natuurlijk ook voor de bestuurders. Dat geldt ook voor de wethouder, voor de baas van het UWV en ga zo maar door.

Wat ik heel vaak merk is dat goed luisteren, rekening houden met wat er echt aan de hand is en wat er speelt, een heel gevoelig punt is. Gisteren had ik de directeur van de Belastingdienst aan tafel en bespraken we de ontwikkelingen. Ik vind echt dat de Belastingdienst op heel veel punten goed werk doet, ook zij hebben een luisterend oor. Die directeur liet me weten dat het hem raakt als ik kritiek uit. Dan ben ik natuurlijk een zeurpiet als ombudsman.

Het is niet zo dat in die organisaties mensen zitten die niet van goede wil zijn. Ik heb het zelf ook meegemaakt. Ik had kritiek uitgeoefend op het UWV en gezegd "Jullie kunnen beter, maar dan moeten jullie toch echt op die en die punten letten". Dat kwam hard aan bij het UWV. Vervolgens kreeg ik vanuit het UWV-kantoor in Amsterdam het signaal dat ze dit uit wilden leggen aan hun mensen en of ik daarvoor langs wilde komen. Dat heb ik gedaan, het was een heel goede bijeenkomst. We kwamen tot een goed gesprek, daar gaat het natuurlijk uiteindelijk om. Het betekent dus dat dynamiek tussen mensen, en tussen mensen en organisaties geweldig belangrijk is om de dingen in onze samenleving goed te laten lopen. Daar wil ik een paar gedachten met u over delen, met u bekijken."Wat is nou de inzet van de cliëntenraad, wat is de inzet van de ombudsman en hoe kun je tot betere verhoudingen komen".

Mijn stelling luidt dat bijna iedereen die bij de overheid werkt, echt welwillend is. Tegelijkertijd merk je dat het contact soms gewoon niet lekker loopt als het bijvoorbeeld gaat om mensen met een uitkering of in een andere situatie waarin zij afhankelijk zijn van de overheid. Het lijkt wel alsof dat vanzelf gaat. Alsof de overheid in al zijn onderdelen zijn werk doet. Tóch kunnen er momenten ontstaan waarop het uiteindelijk botst en eventueel onaangenaam wordt.

Ik had het met mijn eigen directeur op het bureau. Haar vader is helaas ernstig ziek geworden. De vader woont samen met de moeder, maar die is ook al hoogbejaard en kan niet meer zoveel zorg bieden. De vader wilde graag naar huis en zij vroeg zich af wat zij in die situatie moest doen. Als je dan nagaat hoe je in die situatie hulp moet organiseren, wat je allemaal moet doen, de stapels formulieren die je moet

invullen, dan voel je je reddeloos verloren en hopeloos. En dan denk je "Verdorie, die overheid zit toch heel ingewikkeld en moeilijk in elkaar". Dan zou je graag willen dat je een nummer had wat je kon bellen en waar iemand zit die zegt "Ja, ik snap het, u zit met een ernstig probleem, we moeten ernaar kijken". Dan heb je het gevoel "Hè, hè, dat is het moment waar het uiteindelijk om gaat".

Maar ondertussen moet de overheid bezuinigen. De voorzieningen worden minder. Veel meer wordt gedaan via de computer en regels zijn heel belangrijk. We leven in een wereld waarin regels steeds belangrijker worden en ook steeds ingewikkelder. Ik moet u zeggen dat in die wereld van computers, regels, structuren en systemen ik als ombudsman altijd weer uitkijk naar 'de keukentafel'. Dat je aan de keukentafel zit en gewoon een gesprek kunt hebben. Daar heeft Tof Thissen – destijds directeur was van Divosa - aandacht aan besteed in het boekje 'Tien jaar Ab Harrewijn-rede'. Hij sprak over de *humanisering* van verhoudingen, de *vermenselijking* van verhoudingen. En ik denk dat dat een heel mooi woord is. We moeten de menselijke maat steeds weten te vinden, ondanks het feit dat het allemaal zo complex is, dat politiek beslist wordt dat het minder moet, het anders moet en dan weer zus en dan weer zo. Daar kom ik zo meteen op terug.

De kern van de zaak in dit hele proces het vinden van de menselijke maat is dat we van verticaal naar horizontaal moeten. Zoals u hier allemaal zit en zoals ik hier sta: ik wil geen onderdaan zijn van de staat. Ik wil geen onderdaan zijn van de gemeente. Dat 'boven' en dat 'onder', dat past helemaal niet meer in deze samenleving. Wij zijn de samenleving. Zoals ik aangekondigd werd, daar was ik zo blij mee. Ik ben ónze ombudsman, ik ben niet dé ombudsman als instituut. Ik ben gewoon een mens zoals u en ik. Eigenlijk moeten we ook zeggen: het is ónze overheid. Het is ónze gemeente, het is óns UWV, het is gewoon van ons. Dan komt ineens het beeld van de cliëntenraad tevoorschijn. U als cliëntenraad verbindt de mensen die te maken hebben met de sociale zekerheid. Aan de andere kant staan de organisaties die van dag tot dag enorm hun best doen om dat goed te krijgen. En de vraag is "Als je nou van dat verticale naar het horizontale wil, hoe moet je dat dan eigenlijk doen, hoe werkt dat nou eigenlijk?".

Als ombudsman heb ik het volgende bedacht. Ik denk dat heel veel van u ook met de computer werken. Ik ben er ook een beetje aan vastgegroeid, met zo'n muis, zo'n smartphone. Als je nou eerlijk bent, zo'n smartphone is eigenlijk een verschrikkelijk vervelend, ingewikkeld, naar kreng, toch? En u heeft ook wel eens tegen uw computer gesproken toen hij niet deed wat hij moest doen. Dat waren zeer menselijke verwensingen, zo kan ik mij voorstellen. Het was niet "ik moet nu control alt doen". Nee, u had daar een ander woord voor. Ik had het laatst zelf met mijn computer die niet deed wat ik wilde. Toen gaf ik er eens een fikse klap op. Nou, dat was fataal want het beeldscherm keerde helemaal om. Dat vond ik helemaal fantastisch. Toen dacht ik, wat heb ik nou gedaan? Ik heb eerst het computerscherm fysiek op zijn kop gezet en moest toen zoeken waar zit dat dan? Het bleek uiteindelijk inderdaad met twee toetsaanslagen opgelost. Dat moet u ook eens doen. Het is echt leuk, maar dan bij iemand anders.

Dames en heren, zo'n computer is een verschrikkelijk kreng en binnen de kortste keren kan het helemaal mis gaan. Maar u weet ook dat het best makkelijk omgaan is met computers, met apps, met icoontjes, met je muis, met je beeldscherm. Dat is natuurlijk het geheim van die dingen. Dat je met computers op een heel eenvoudige manier verbinding kunt leggen tussen zo'n verschrikkelijk systeem en een mens. We

zitten in feite middenin een revolutie op dat punt, want we raken steeds meer verknoopt met al die systemen. Met Twitter kunt u de hele wereld laten weten dat u mijn toespraak saai of leuk vindt. Doet u het eens, dat helpt mij ook wel een beetje in mijn populariteit. U voelt aan, die computer is heel essentieel in ons leven en die verbinding lukt eigenlijk ook wel. De vraag die ik vervolgens aan mijzelf gesteld heb: als dat nou met computers lukt, hoe kan dat dan lukken tussen het UWV en de cliënten van het UWV. Hoe kan dat dan tussen de gemeentelijke sociale dienst en de mensen die met de sociale dienst te maken hebben, lukken. Hoe kun je de goede verbinding leggen tussen de ingewikkelde overheid – waar je zo nu en dan op zou willen vloeken of een klap op zou willen geven – en jouw leefwereld?

Het antwoord is opgedeeld in een paar onderdelen. Het eerste is heel simpel. Dat is het persoonlijke contact. Ik noemde het zo-even, je zit in een moeilijke situatie, je pakt de telefoon en je krijgt iemand met verstand van zaken aan de telefoon die je antwoord geeft. Dat is de hemel op aarde. Dan zeg ik niet dat alles persoonlijk moet zijn, want computers zijn goed, formulieren zijn goed, loketten zijn goed. Maar uiteindelijk, als het erop aankomt moet er een mogelijkheid zijn voor persoonlijk contact. Je kunt op feestjes eens rondgaan en nagaan wat de positieve momenten zijn waarover mensen over de overheid praten. Dat is met name wanneer er sprake was van persoonlijk contact en iemand het een en ander uitlegde. Dus dat persoonlijke contact is belangrijk.

Het tweede onderdeel van die goede horizontale verbinding tussen de overheid en de burger, tussen overheidsorganisaties en cliënten is respect, is mensen serieus nemen. We hebben onderzoek gedaan naar de vraag waar mensen tegenaan lopen. Mensen met schulden bijvoorbeeld. Die mensen ervaren dat wanneer je schulden hebt - bijvoorbeeld door een echtscheiding, problemen met de hypotheek enzovoorts - en je zakt onder water de overheid dan de neiging heeft om je als een domoor te beschouwen. Dat is helemaal niet aangenaam. Want als je schulden hebt ben je nog gewoon een mens met je gevoelens en je waardigheid.

Het staat in 'Tien jaar Ab Harrewijn-rede': "Ben je, als je afhankelijk bent van de overheid voor een uitkering of voor een andere dienst, melaats?" Dat woord staat in dat boekje. Ben je dan melaats? Maar dat is toch ook een gevoel dat mensen kunnen hebben. Ben je een profiteur?

Nu met de Wet werk en bijstand moet er een tegenprestatie komen. Maar is dat nou een dialoog die op een faire manier te voorschijn komt? Of is het: "Eigenlijk bent u een leegloper en nu moeten we toch eens laten zien dat u ook de handen uit de mouwen kunt steken". Kunnen we daar ook een positieve wending aan geven? We willen toch niet een soort ordening van "Er zijn goden op deze aarde en ook onderkruipsels". Dat moeten we toch niet hebben. Mensen vinden het heel belangrijk om serieus genomen te worden, met respect behandeld te worden, niet van het kastje naar de muur te worden gestuurd, en tijdig antwoord te krijgen. U weet het allemaal vanuit uw dagelijkse praktijk.

Het derde punt van die interface, van die verbinding heb ik eigenlijk al verwerkt in mijn verhaal en dat is gelijkwaardigheid. Hoe we het ook wenden of keren. In Nederland leven ruim 16 miljoen mensen en die zijn allemaal hartstikke gelijkwaardig. Of je nou Koningin bent, ombudsman, wethouder, lid van de cliëntenraad of je hebt een uitkering. Het maakt allemaal geen bal uit. En dat fundament is essentieel voor onze manier van samenleven. We zijn geen samenleving van standen en rangen. We hebben geen hertogen en hertoginnen.

We hebben een Koningin. Daar hebben we er één van. Nou, dat accepteren we dan. Maar we zijn toch allemaal fundamenteel gelijkwaardig en we moeten gelijkwaardig behandeld worden. Wel vanuit verschillende rollen. Iemand die bij het UWV werkt, of bij de gemeente werkt of de SVB, die zit in de rol van het nemen van beslissingen bijvoorbeeld. Maar degene ten aanzien van wie hij beslist is fundamenteel gelijkwaardig en dat is essentieel. Daar moeten we altijd uitdrukking aan geven.

Dan kom ik bij het vierde punt. Vertrouw uw computer. Ja, toch. Als je dat niet doet, ga je er niet eens achter zitten. Maar dat geldt natuurlijk ook voor mensen. Ik zeg altijd tegen alle overheidsorganisaties: vertrouw de mensen waarmee je te maken hebt, want als je handelt vanuit wantrouwen voelt iemand dat direct aan. Als iemand mij wantrouwt, voel ik dat aan en dan verloopt het contact ook niet zo best. Dus de enige weg is een open hand, een vriendelijk woord en dan komt het allemaal wel in orde. Maar als je het doet vanuit de gedachte "Het zal allemaal wel niet deugen", gaat het helemaal mis.

Dames en heren, een fundamentele vraag daarbij is natuurlijk: hoeveel procent van de mensen is nou eigenlijk te vertrouwen? En een belangrijke vraag is: hoeveel mensen deugen eigenlijk? En, hoeveel mensen deugen niet? Heeft u daar een idee van, heeft u daar een voorstelling van? Bijvoorbeeld in deze zaal: hoeveel deugnieten zitten in deze zaal? Of is dit een selecte groep waar geen deugnieten in zitten? Ik ga heel graag naar de markt in Utrecht, maar als ik op de markt rondkijk, kijk ik ook altijd rond met de gedachte "Goh, hoeveel mensen deugen hier nou en hoeveel niet?" Heeft u inmiddels zelf een percentage in uw hoofd? Zullen we eens even proberen. Hoeveel procent van de Nederlandse bevolking deugt? Uit de zaal: 80, 95, Dit is een veiling, dames en heren. Het hoogste bod was 98 procent. Is er ook een bod van 10 of 15? Dat kan natuurlijk ook. Nul, daar zit ook iets in, hoor. In nul. Iedereen is wat dat betreft wel gelijk, hè. Het klopt, hè? Ik heb het namelijk gevraagd aan het onderzoeksinstituut van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Die kwamen terug met gegevens van alle mensen boven de 18 en beneden de 80 – verkeersovertredingen telden ze niet mee, want dat zijn overtredingen – die op jaarbasis in aanraking met politie en justitie kwamen als verdachte of als veroordeelde. En weet u welk percentage eruit kwam? 1,34%. Dat is toch mooi, hè? Meer dan 98% is te vertrouwen. Maar nu ga ik naar de Belastingdienst en dan zeg ik tegen de Belastingdienst: hoe zit het nou eigenlijk met die aangiften inkomstenbelasting? Hoeveel procent deugt niet? Dat hebben ze uitgezocht, want ze zijn 100% controle van aanslagen gaan doen. En toen hebben ze ontdekt dat 98,6% van alle aangiften gewoon klopt. Wat bent u een eerlijk volkje! Dat is toch wel applaus waard. Dat doet mij zo'n plezier. Dat is fantastisch.

Maar toen dacht ik aan die spotjes op de tv over die AOW'ers die zo stiekem gaan samenwonen en dan de volle AOW toucheren. Dat moet toch ook wel voorkomen in Nederland en hoe vaak komt dat dan voor? Toen heb ik opgebeld naar de Sociale Verzekeringsbank en gevraagd hoe dat nu eigenlijk zit. Zij hebben mij de cijfers gegeven. Exacte cijfers. En ik ben gaan rekenen en dat moest echt op millimeterpapier want – let op – de fraude van oudjes met AOW is niet één procent maar 0,005%. Applaus hè voor onze oudjes!

Dit bestaat toch niet, dat er spotjes worden gemaakt en dat het ministerie van SZW een sanctiewet heeft gemaakt waar de sancties 10 keer omhoog zijn gegaan.

De Sociale Verzekeringsbank heeft een brief gestuurd aan oudjes in de trant van "Pas op, want deze boete komt eraan". De Sociale Verzekeringsbank kreeg daarop brieven terug die met trillende hand geschreven waren. Wat is er aan de hand? Nou,

er is natuurlijk niets aan de hand. Ze schrokken er bij de Sociale Verzekeringsbank ook van.

Ik zag van de week mevrouw Klijnsma, de staatssecretaris en ik zei tegen haar dat ik met een probleem zit. Als ik deze cijfers zo zie dan vraag ik mij af wat er nou eigenlijk aan de hand is bij SZW? Met zo'n wet en zo'n instelling, om er met knoet over te zwaaien. Ze zei dat ze ook brieven had ontvangen waarvan ze erg geschrokken was. Bijvoorbeeld een brief van een bejaarde mevrouw die haar buurvrouw verzorgd had die terminaal ziek was. Dat ziekbed duurde wel een tijdje en ze heeft haar al die tijd heel goed verzorgd. Toen de buurvrouw overleden was, kreeg die mevrouw die haar verzorgd had als dank van de Sociale Verzekeringsbank een brief waarin stond dat ze had samengewoond, dat ze fraude had gepleegd, terug moest betalen enzovoorts. Toen zei mevrouw Klijnsma dat ze daar ook wel een beetje mee zat. Dit zijn natuurlijk voorbeelden. Maar ik had het zelf ook met een RTL4-programma. Dat ging over een meneer die een vriendin in de bijstand had bijgestaan toen zij de diagnose borstkanker kreeg. Vervolgens kreeg zij ook een korting omdat hij zou samenwonen met haar. Het werd vooral heel pijnlijk toen de wethouder zei dat er jurisprudentie is op basis waarvan dit gewoon zo is. De volgende dag moest de vriendin wel naar het ziekenhuis om haar borsten eraf te laten halen. En daarmee wordt wel duidelijk dat we heel voorzichtig moeten zijn met die menselijke maat. Fraude is erg, fraude moeten we hard aanpakken. Daar ben ik het helemaal mee eens en dat vindt u ook prettig. Niemand vindt fraude leuk. Diezelfde 98% vindt het ook niet leuk als er fraude is. Laten we daar eerlijk over zijn. Maar aan de andere kant moeten we wel de menselijke maat zien te vinden en zorgen dat we niet de indruk wekken dat het Nederlandse volk niet deugt en dat we daar ik weet niet wat voor sancties op moeten zetten. We moeten dus uitgaan van een positief beeld van de mens. We moeten ook uitgaan van een positief beeld van de overheid en daardoor toch weer een wat normalere verhouding krijgen.

Een vervolgvraag is natuurlijk wel: als je in de problemen komt met de overheid, waar gaat het dan om? Wij hebben aan cliëntenraden - en we willen u eigenlijk een keer intensiever bevragen - mensen van Humanitas, Juridisch Loket, advocaten, belastingadviseur gevraagd "Waar lopen mensen nou eigenlijk tegen aan?". In de eerste plaats blijkt werk en inkomen het allerbelangrijkste thema. Niet familie en gezin en ga zo maar door. Werk en inkomen is het allerbelangrijkste thema. Er zijn drie dingen waar mensen tegenaan lopen.

Het eerste is – het valt te voorspellen – bureaucratie. Van het kastje naar de muur, verkeerde informatie, informatie wordt verkeerd opgepakt, het duurt allemaal te lang en ga zo maar door.

Het tweede waar mensen tegenaan lopen is dat het allemaal zo ingewikkeld is. Zoals de directeur van mijn bureau die voor haar vader wat wil organiseren en er gek van wordt. Haar vader moest zij in de verzorging krijgen en ze draaide toen even uit wat daarop van toepassing is. Ze had 'een hele stapel prints. We hebben het zo waanzinnig ingewikkeld gemaakt. Ik hoorde net hiervoor nog een verhaaltje uit Utrecht over artikel 9 van de Wet werk en bijstand. Wat betekent die bepaling in godsnaam? Je kunt het wel in Den Haag in het parlement uitdenken, maar hoe moet het er in de praktijk uit zien? Heel ingewikkeld.

Dus het tweede is: we lopen met z'n allen op tegen het feit dat het allemaal zo ingewikkeld is. Als je bij de computer icoontjes hebt, zou je je kunnen afvragen waar zitten die icoontjes bij de overheid dan?

Het derde waar mensen tegenop lopen is echt de menselijke factor, empathie, inlevingsvermogen. Als ik zo'n wethouder op de tv zie zeggen "er is jurisprudentie op

basis waarvan wij gelijk hebben" dan denk ik: "Denk eens aan de menselijke factor, je kunt het toch niet maken om in deze situatie zoiets te zeggen? Dan moet je jezelf toch de vraag stellen waar ben ik mee bezig? "

En dames en heren, dat is mijn topmoment op iedere dag. Na de douche sta ik fris in mijn badkamertje en dan kijk ik in de spiegel en vraag mij af "Waarom doe ik dit eigenlijk". Want dat vind ik toch wel een van de belangrijkste vragen in het leven. Waarvoor doen we het nu eigenlijk? Dus die wethouder zou ik eigenlijk een kaartje moeten sturen met de vraag: "Waarom doet u dat nu eigenlijk?" Dat is de meest essentiële vraag. En dat raakt mensen.

Dames en heren, als de overheid in staat is om die verbinding te leggen met mensen, met aandacht te luisteren, goed te functioneren, dan raakt dat natuurlijk het vertrouwen. Het gaat allemaal om vertrouwen en dat moet groeien. We moeten in onze samenleving dat vertrouwen koesteren, want wat blijkt: wij vinden vertrouwen heel erg belangrijk. Als je in Europa gaat reizen dan heb je landen waar mensen vertrouwen helemaal niet zo belangrijk vinden. Daar gaat het veel meer om de familie. Maar hier zijn familieverbanden helemaal niet zo belangrijk. Eigenlijk zijn het meer institutionele verbanden. Die vinden wij belangrijk en daarin vertrouwen wij. Dat moeten we koesteren. Investeren in vertrouwen is een van de kernen van onze verhouding en hoe wij met de overheid omgaan en hoe de overheid met ons omgaat.

En dan kom ik uit bij de rol van de cliëntenraad. De cliëntenraad is in feite een forum waar dat vertrouwen gevonden kan worden, ontwikkeld kan worden enzovoorts. Dus als u voor de spiegel staat, zou u kunnen denken: "Ik ben er voor het vertrouwen van de cliënten in die overheden waar wij mee te maken hebben en alles wat te bedenken valt zodanig dat mensen het gevoel hebben dat het goed gaat".

Want dames en heren, het is heel simpel. Onze overheid is heel ingewikkeld. Onze overheid staat voor een heel ingewikkelde en lastige taak, maar we moeten wel zorgen dat die overheid een beetje in het spoor blijft. Hoe doen we dat nou? Daar hebben we een democratie voor, we kunnen stemmen, maar het belangrijkste om die overheid een beetje in dat spoor te houden is dagelijks werk. En dat heet gewoon terugkoppelen. We hebben voortdurende terugkoppeling nodig. Ik merk dat binnen alle overheidsorganisaties de mensen kijken hoe die processen verlopen. Ze kijken ook naar de signalen die ze krijgen en wat ze daarmee kunnen doen. Daar ben ik als ombudsman ook veel mee bezig, om te duiden hoe het in elkaar zit. Zorgt u dat er zoveel mogelijk teruggekoppeld wordt. Alles wat van belang is, moet u terugkoppelen. Dat zorgt ervoor dat we een veel betere overheid krijgen en dat de verhoudingen goed zijn. Ik wens u als cliëntenraden heel veel succes toe, veel inspiratie en ga iedere ochtend voor de spiegel staan en stel u de vraag "Waarvoor doe ik dit?". Stuur u zo nu en dan een kaartje aan iemand waarvan u denkt "Nou, waarvoor doe jij dit eigenlijk?". Ik wens u veel geluk toe.