

Interview in Binnenlands Bestuur

Ombudsman Van Zutphen: 'De overheid luistert niet'

Interview 9 december 2024

De Haagse beleidstorens reageren maar niet op een rapport van de Nationale ombudsman over herstelprojecten. Te gek voor woorden, vindt ombudsman Reinier van Zutphen, want uitvoeringsinstanties weten goed raad met het rapport. Hij adviseert de beleidsambtenaren: 'Bedenk wat je moeder van je werk zou vinden.'



Je doet niet voor spek en bonen mee, toch? Dus je onderzoekt herstelprojecten die de overheid op de een of andere manier uitvoert. Je komt

tot de conclusie dat die overheid nauwelijks oog heeft voor de behoeften van de gedupeerden, maar je maakt je er niet met een jantje-van-leiden van af. Je vertelt ook hoe het beter kan, en moet. Zo'n beetje de taak van de Nationale ombudsman. 'En wat gebeurt er? Niks. Ik wacht nog steeds op een reactie van het kabinet. De aanbevelingen zijn in de Haagse la verdwenen. En intussen worden we ingehaald door nieuwe hersteltrajecten waarbij de overheid weer niet luistert en telkens het wiel uitvindt', verzucht ombudsman Reinier van Zutphen (64).

Even terug naar 24 oktober 2023. De Nationale ombudsman presenteert zijn onderzoek *Herstel bieden: een vak apart*. Tien trajecten zijn onderzocht, waaronder Chroom-6 bij Defensie, de immateriële schadevergoedingsregeling in Groningen, de schadeafhandeling na de overstromingen in Limburg en Brabant, de gevolgen van de Q-koorts en de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Met als vraag: hoe gaan overheidsinstanties bij het opzetten en uitvoeren van herstelprojecten om met de behoeften van gedupeerden? En leren ze van het verleden en ontwikkelen ze zich met het oog op de toekomst? Het zal u niet verbazen dat de overheid de gedupeerde burger niet centraal stelt en dat ze niet leert van voorgaande herstelprojecten. En dat vindt ombudsman Van Zutphen funest, 'want dan volgt een ramp na een ramp'.

Rechtsbescherming

Wat de overheid zou moeten doen? In gesprek gaan met de gedupeerden, een kennisnetwerk organiseren voor het bieden van herstel, bepalen welk doel bereikt moet worden, geen beloften doen die niet waargemaakt kunnen worden ('want dan veranderen gouden bergen in molshopen'), werkprocessen niet leidend laten zijn en uitvoerders de ruimte geven. Ga in gesprek met de gedupeerden – duh. De ombudsman gaat ervoor zitten. 'Zal ik jou vertellen wat wij bijna altijd van mensen horen bij wie we langsgaan of die ons bellen? "U bent de eerste die luistert. Hartelijk dank." Het is een erg naar signaal dat de ombudsman kennelijk de eerste is die luistert. Overheidsinstanties gaan bijna nooit voor de start van een herstelproject in gesprek met gedupeerden of belangenorgani-

saties van gedupeerden. De minister van Binnenlandse Zaken wil één keer per jaar een lijstje met "onevenredige hardheden" gaan publiceren. Wat mij betreft staat bovenaan: de overheid luistert niet.'

Niet naar de burger, en kennelijk ook niet naar de Nationale ombudsman. Je kunt ook denken: dat is het lot van een horzel in de Haagse pels. Scheer je weg met je kritiek! Vooral Van Zutphens voorganger Alex Brenninkmeijer kon het behoorlijk aan de stok hebben met de Tweede Kamer (vooral met VVD en PVV). 'Graag wat minder BV Brenninkmeijer en wat meer NV Ombudsman', riep voormalig VVD-Kamerlid Litjens tijdens een Kamerdebat zelfs. Meer dan tien jaar geleden zei de in 2022 overleden Brenninkmeijer daarover in *Binnenlands Bestuur*: 'Je ziet dat de Tweede Kamer de neiging heeft om te escaleren, met als boodschap: "Ombudsman, steek je hoofd niet te ver boven het maaiveld uit". De ombudsman mag wel effectief zijn en zijn werk doen, maar als hij te veel aandacht krijgt, dan wordt men ongerust.'

'Ik moet heel goed weten wat ik zeg. En op welk moment', weet ook Van Zutphen. Hij geeft het voorbeeld van zijn recente rapport over contraterorisme, extremisme en radicalisering (CTER)-registraties van burgers. De rechtsbescherming is slecht geregeld, vindt Van Zutphen. 'CTER is een black box. Burgers weten niet dat ze in beeld zijn en met welke instanties en landen informatie over hen wordt gedeeld. Ik ben dan heel precies in wat ik wil dat gebeurt. Dan ben ik ook scherp: zo is het en zo moet het, maar wel op een toon dat mensen willen luisteren. Dat is best een klus. Ik voel me niet gehaat, maar ik weet dat men de ombudsman lastig vindt. Daar komt-ie weer. Dat is ook zo, en ik blijf komen. Want ik weet: als mensen mij lastig gaan vinden, dan zit ik op het goede spoor. Dus als ik lastig gevonden word, dan heb ik een goede dag. Maar ik wil geen lastpak zijn. Een lastpak maakt amok. Ik ben geen ruziemaker, ik stel een misstand aan de kaak. Daar moeten we het over hebben.'

Bizar

Over zijn onderzoek *Herstel bieden*, dus. Ombudsman Van Zutphen: ‘Het kabinet moet reageren. Dat duurt nu al meer dan een jaar. Je kunt zeggen: mevrouw Uitermark is pas een half jaar minister, maar ik heb al ver voor de zomer met de secretarissen-generaal gesproken over het belang van dit onderzoek. “Ja, Reinier, dit is heel belangrijk, we gaan kijken of we jullie aanbevelingen kunnen uitvoeren.” En dan stukt het. Het is kennelijk te moeilijk. Maar als ik om me heen kijk, dan zie ik dat het helemaal niet zo moeilijk is. Het UWV heeft ons benaderd. DUO belde. Het was helemaal misgegaan met het *algoritme* om te controleren of studenten misbruik maakten van de uitwonendenbeurs. “We moeten dat herstellen. Jij hebt er een rapport over geschreven. Kunnen we praten?” Ik lees vervolgens de Kamerbrief van minister Bruins over de oplossing bij DUO, en daarin staat dat ze het onderzoek van de ombudsman over de hersteloperaties hebben benut. Dat is toch bizar? Het kabinet reageert niet op ons onderzoek, maar in de uitvoering zeggen ze: we gaan ermee aan de slag en het werkt.’

Ombudsman Van Zutphen kan maar tot één conclusie komen: de Haagse beleidsambtenaren staan te ver af van de uitvoering en de samenleving. En dus reageren ze niet op zijn onderzoek *Herstel bieden*. Van Zutphen: ‘De beleidstorens hebben onvoldoende gevoel voor wat er écht met mensen in de uitvoering gebeurt. Aan de top in de ministeries weten ze dat wel, het gaat vooral om de mensen die iedere dag achter hun bureau zitten. En dat geldt net zo goed voor de beleidsambtenaren bij grote gemeenten. Als je niet uit je toren komt, dan is het moeilijk om je voor te stellen hoe een kennisnetwerk voor herstelexpertise er bijvoorbeeld uit moet zien.’ Maar geen nood, een beleidsambtenaar is nooit te gewichtig om te leren. Van Zutphen: ‘Het is heel eenvoudig om gevoel te krijgen voor wat mensen bezighoudt en waar hun problemen zitten. Ik heb het ook geleerd. Ik ben er tien jaar geleden gewoon mee begonnen. Als ik mijn werk goed wil doen, dan zal ik mij moeten verstaan met mensen: op de markt, in een pop-upkeuken of ouwe schoolbus, met wijkteams, op de

toxic Tatatour, langs de Geul. Wat hebben mensen hier nodig? Hoe pakken we dat aan?’

Q-koorts

Tja, het klassieke gedoe rond de systeemwereld en de leefwereld. Talloze boeken zijn erover geschreven en wat eraan te doen. Kamerlid Omtzigt richtte er zelfs een politieke partij voor op. Van Zutphen ziet een andere tweedeling. ‘Het is wat mij betreft vooral een kwestie van behoorlijk en onbehoorlijk bestuur. Mijn toverwoord als Nationale ombudsman is ook: onbehoorlijk. Als ik vind dat iets niet goed gaat, dan is dat onbehoorlijk van de overheid. Dat staat ook onder veel van onze onderzoeken: het is onbehoorlijk dat u geen antwoord hebt gegeven, het is onbehoorlijk dat u uw excuses niet hebt aangeboden, denk aan de Q-koorts. Duizenden keren per jaar schrijven we dat woord op: onbehoorlijk. Op de werkvloer wordt daarop gereageerd. We hebben heb begin dit jaar een rapport geschreven over etnisch profileren bij aankomst op Schiphol. Daar is intensief met de marechaussee over gesproken. Dus het kan wél.’

Van Zutphen zit behoorlijk in zijn maag met de ‘beleidsverlegenheid in de Haagse torens.’ Een van de aanbevelingen in het rapport *Herstel bieden* is dat uitvoerders de ruimte krijgen van die torens om herstel te bieden. Nu zijn ze gebonden aan strikte beleidsregels die hun werk bemoeilijken. Van Zutphen: ‘Misschien is dat wel de *hickup* bij de ambtenarij in het beleid. Dat ze niet durven te zeggen: “Ga je gang”, want dat betekent dat er misschien iets onrechtmatigs gebeurt. Laat mij als oud-rechter zeggen: het is heel behoorlijk om mensen te helpen die *jij* met een probleem hebt opgezadeld. Of die hulp nou rechtmatig of onrechtmatig is, als je het op een behoorlijke manier oplost dan heb je het opgelost.’ Maar als je op het ministerie wordt afgerekend op je moed om uitvoerders te vertrouwen? Van Zutphen: ‘En daar komt het leiderschap om de hoek kijken. Als minister Bruins over DUO zegt: zo gaan we het doen, dan voelen beleidsambtenaren zich kennelijk vrij om het ook zo te doen.’

Moeder

Uit je toren komen, vrijheid geven aan de uitvoering, nieuwsgierig zijn en luisteren, zo moeilijk is het niet als je er als overheid ook voor gedupeerde burgers wilt zijn. Van Zutphen: 'En, zou ik willen zeggen: realiseer je wat je werk betekent voor je eigen moeder. Dat bedenkt ik mij bijna iedere dag. Wat zou zij daar nou van vinden? Als je daarover nadenkt bij het maken van beleid en in de uitvoering, dan zijn we al een heel eind op weg.' Die moeders van ons ook (ze zijn allebei van 1936). 'Aan onze moeders zitten twee kanten', mijmert ombudsman Van Zutphen. 'De ene kant is: hoe zou ik willen dat zij wordt behandeld, en de andere kant is: wat vindt zij van mij als ik dit doe? En daar heeft je moeder nog steeds wat van te vinden, toch? Goed gedaan jongen, of schaam je.'

Misschien krijgen ze in de Haagse torens wel het schaamrood op de kaken bij het lezen van *Binnenlands Bestuur* en komt het kabinet warempel nog met een reactie op *Herstel bieden*. Of Reinier van Zutphen die dan op zijn bordje krijgt is de vraag. De Ierse Emily O'Reilly vertrekt namelijk als Europese Ombudsman en Van Zutphen is in de running om haar op te volgen. 'Het was niet van: ik moet hier weg, wat zal ik eens gaan doen. Ik moet helemaal niet weg, maar als je ergens iets kunt betekenen als ombudsman dan is het wel in Brussel. Den Haag lobbyt niet voor me, dat doe ik zelf. Het is ook geen voordracht door Nederland. Het Europees Parlement benoemt de ombudsman. Eind deze maand weten we of ik naar Brussel ga. Ik heb geen plan b, en dat heb ik écht niet. Als het niet doorgaat, dan blijf ik gewoon zitten waar ik zit.'

*Dit artikel is op 7 december 2024 verschenen in [Binnenlands Bestuur](#).
Tekst: Martijn Delaere.*

Ook interessant

Onderzoek 24 oktober 2023

Herstel bieden: een vak apart

Bekijk het onderzoek →
