

MT Praatstuk

Naar aanleiding van de Kabinetsreactie rapport 'Ongekend onrecht'

februari 2021

Overzicht van thema's met impact voor gemeente.

1. Leren van de praktijk. Signalen beter herkennen, erkennen en opvolgen. Nieuwe wetgeving een jaar na start van de uitvoering toetsen met een zgn. invoeringstoets.
2. Versterken dienstverlening. Toegankelijke dienstverlening: contact met iemand van vlees en bloed en een Passende dienstverlening: er is geen verkeerde deur.
3. Versterken van maatwerk en de menselijke maat in het bestuursrecht.
4. Zoveel mogelijk conflicten/bezwaren, informeel dmv gesprek oplossen.
5. Discriminatie kan en mag niet.
6. Openheid is de standaard. Transparanter zijn bij het openbaar maken van stukken die zijn opgesteld voor intern beraad.
7. Informatiehuishouding op orde irt Wet open overheid (Woo).
8. Versterking van het ambtelijk vakmanschap. Dat betekent niet alleen iets voor de kennis en vaardigheden van individuele ambtenaren, maar ook voor de samenstelling van teams, de manier van aansturing door leidinggevenden en de organisatorische randvoorwaarden.

Relevante tekstgedeelten uit de Kabinetsreactie:

Ad 1. Leren van de praktijk: signalen serieus nemen

Het kabinet wil nieuwe wet- en regelgeving voortaan een jaar na start van de uitvoering toetsen. We doen dat nu al voorafgaand aan invoering als beleid wordt opgesteld (de “uitvoeringstoets”) en voegen daar nu een expliciete toets een jaar na start van de uitvoering aan toe (de “invoeringstoets”).

Hoofdvragen van die toets worden: werkt dit inderdaad zoals we bedoeld hadden? Kloppen de aannames uit de uitvoeringstoets nog steeds? Wat is de kwaliteit van de uitvoering? En zijn er misschien knelpunten of nieuwe inzichten waar we aan de voorkant niet aan gedacht hadden? Hoe pakt het uit voor de mensen waarvoor de wet bedoeld is?

Ad 2. Versterken dienstverlening bij alle onderdelen van de overheid

De overheid moet toegankelijk zijn. Het kabinet wil dat de dienstverlening eenvoudig is. Dat het makkelijk is om nadere informatie en uitleg te krijgen. En dat het helder is hoe je, indien gewenst, in bezwaar of beroep kunt gaan tegen beslissingen van de overheid.

Toegankelijke dienstverlening: contact met iemand van vlees en bloed. Het contact met de overheid is de afgelopen jaren in toenemende mate gedigitaliseerd. Juist door die digitale processen gaat veel goed in de uitvoering. Maar als mensen daarin vastlopen of in de knel komen, moet er een medewerker zijn met kennis van zaken die hen te woord staat en verder helpt. Voor laagdrempelige ondersteuning aan mensen is het van belang dat organisaties goed bereikbaar zijn. Mensen kunnen altijd bellen en worden dan met tijd en aandacht verder geholpen.

Passende dienstverlening: er is geen verkeerde deur. Voor mensen is het niet altijd makkelijk te doorgronden bij welke overheidsorganisatie een vraag kan beantwoord worden. We laten ons inspireren door het principe “er is geen verkeerde deur”. Als mensen aankloppen bij een loket van een uitvoeringsorganisatie of gemeente waar ze niet geholpen kunnen worden, mag dat er niet toe leiden dat ze aan hun lot worden overgelaten.

Als mensen niet weten waar ze moeten zijn om een onjuist gegeven in een overheidsregistratie te laten herstellen, kunnen ze sinds 1 januari 2021 terecht bij het meldpunt fouten in overheidsregistraties (MFO). Dit meldpunt brengt mensen en overheidsorganisaties met elkaar in contact om samen naar een oplossing te zoeken. De ervaringen van dit meldpunt gebruiken we om andere overheidsdiensten te leren om signalen van mensen beter op te pakken en op te volgen.

Soms lopen de uitvoeringsorganisaties en gemeentelijke uitvoerders vast bij het kunnen realiseren van passende ondersteuning voor mensen. Het betreft dan veelal een unieke samenloop van factoren. Om ook in deze multiprobleemsituaties tot oplossingen te kunnen komen, sluiten we alle uitvoeringsorganisaties aan bij het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek.

Er blijft altijd het risico dat goedwillende mensen als gevolg van een samenloop van omstandigheden en ondanks bovenstaande initiatieven toch klem komen te zitten. De Nationale ombudsman is dan de aangewezen plek waar mensen terecht kunnen. In principe worden klachten eerst behandeld bij de betreffende uitvoeringsinstantie, voordat de ombudsman een klacht in behandeling neemt. Maar als mensen in schrijnende situaties zich bij de ombudsman melden, kan hij ook direct in actie komen. Naar aanleiding van de problemen met de kinderopvangtoeslag ziet de Nationale ombudsman ruimte om dit vaker te doen. Het kabinet is daar verheugd over, omdat dit een ‘veiligheidsslot’ vormt voor mensen in zeer schrijnende situaties.

Ad 3. Wet- en regelgeving en de menselijke maat Beter beleid, betere wetgeving

Het rapport van de POK laat zien dat het bestaande bestuursrecht een te strikte toepassing van de regels niet heeft kunnen verhinderen. Duidelijk is dat maatwerk en de menselijke maat in het bestuursrecht moeten worden versterkt. Dit begint met de kwaliteit van de sectorale wetgeving, die immers primair de basis moet verschaffen om dat maatwerk daadwerkelijk te kunnen leveren. Het fundament hiervoor moet breed worden vormgegeven zodat hierop in sectorale wetgeving kan worden teruggegrepen. Dit betekent dat de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waaronder het evenredigheidsbeginsel, een betere doorwerking moeten krijgen in beleid en wetgeving, zodat wetgeving in de toepassing rechtvaardig uitpakt. Daarom zet het kabinet stappen voor een nadere regeling van de verhouding tussen het evenredigheidsbeginsel en sectorale wetten, door wijziging van de Awb of van sectorale wetgeving of een combinatie daarvan. Dit komt aan het slot van deze paragraaf nader aan de orde.

Ad 4. Dejuridiseren/informeel oplossen

Tegelijkertijd is het van belang te kijken naar de Algemene wet bestuursrecht (Awb), als centrale wet waarin de rechtsbetrekking tussen burger en overheid wordt genormeerd en de rechtsbescherming van burgers tegen beslissingen van de overheid is geregeld. Alle inspanningen moeten erop zijn gericht om in een vroeg stadium conflicten op te lossen, misverstanden uit de weg te ruimen en het gesprek aan te gaan, zodat mensen niet nodeloos in de fase van bezwaar of beroep belanden. Komt het toch tot een formeel bezwaar, dan moet de bezwaarprocedure de functie vervullen die de Awb altijd al heeft bedoeld: een laagdrempelige, niet gejuridiseerde, kosteloze voorziening voor de burger

waarbij de overheid nog eens goed kijkt of het genomen besluit terecht is (integrale heroverweging). In die fase, maar ook als het geschil desondanks toch bij de rechter belandt, spant de overheid zich er steeds voor in om er met de betrokkene uit te komen via laagdrempelige vormen van geschilbeslechting, bijvoorbeeld via mediation. De Awb zal meer mogelijkheden én verplichtingen bevatten voor bestuursorganen om bij beslissingen die burgers rechtstreeks in hun belang treffen, maatwerk te leveren. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waaronder het evenredigheidsbeginsel, zijn daarbij steeds leidend. Bij de uitvoering van wet- en regelgeving kunnen dan onbedoelde gevolgen worden vermeden. De bedoeling is dat meer maatwerk wordt bevorderd én fouten van burgers niet direct worden uitgelegd als fraude. Naar een bestuursrecht waarin de menselijke maat centraal staat Het POK-rapport maakt duidelijk dat de algemene beginselen van behoorlijk bestuur een betere doorwerking moeten krijgen in beleid en wetgeving, zodat wetgeving in de toepassing rechtvaardig uitpakt.

Maar in die gevallen waarin de wetgeving evident onredelijk hard uitpakt, moeten instanties de ruimte krijgen om in het voordeel van de burger te beslissen.

Ad. 5 Discriminatie en het gebruik van nationaliteit

Het kabinet wil hier nogmaals volstrekt helder zijn: discriminatie kan en mag niet. De overheid heeft daarbij een belangrijke voorbeeldrol. Een eerlijke en onbevooroordeelde behandeling staat aan de basis van het vertrouwen in de overheid.

Ad. 6 Openbaarmaking onderliggende stukken

Het kabinet wil niettemin meer openheid bieden over de afwegingen die ten grondslag liggen aan het beleid. Daarom wil het kabinet transparanter zijn bij het openbaar maken van stukken die zijn opgesteld voor intern beraad. Het kabinet wil de grond 'persoonlijke beleidsopvattingen' niet langer hanteren als invulling van de weigeringsgrond 'belang van de staat' uit artikel 68 Grondwet. De andere gronden die vallen onder het belang van de staat zullen, indien aan de orde, gehanteerd blijven. Deze nieuwe lijn geldt zowel voor documenten die op verzoek van de Kamer worden verstrekt als voor documenten die het kabinet op eigen initiatief openbaar maakt. Indien een bewindspersoon voornemens is een stuk te weigeren met een beroep op het belang van de staat, zal de centrale juridische directie van het departement een zelfstandig oordeel over dit voornemen uitbrengen aan de minister. Dit vraagt versterking van de juridische functie binnen de departementen.

Ad 7 Informatiehuishouding: de basis op orde

Om de andere manier van informatievoorziening aan het publiek en aan de Kamers voor elkaar te krijgen, moeten we Rijksbreed de achterstand in onze informatiehuishouding sneller gaan inhalen en gaan verbeteren. Wij moeten onze informatie, ook volgens de Archiefwet, duurzaam toegankelijk, vindbaar, juist, volledig en betrouwbaar bewaren. Zodat wij ons handelen voor, tijdens en na afloop van het maken van beleid en wetgeving altijd onderbouwd kunnen verantwoorden. Juiste en toegankelijke informatie is ook nodig voor de dagelijkse bedrijfsvoering van de overheid zelf. Goede informatiehuishouding is een randvoorwaarde voor een goede informatievoorziening en een noodzakelijk element in onze democratische rechtsstaat.

Bovendien zijn instrumenten nodig die de duurzame toegankelijkheid van informatie borgen; hulpmiddelen die ervoor zorgen dat we informatie ook over een paar jaar nog steeds makkelijk kunnen terugvinden en dat die informatie nog steeds leesbaar is. Dat betekent dat we concrete eisen aan informatiesystemen gaan stellen die de informatie van nu voor straks moeten bewaren. Informatiehuishouding is een belangrijk onderdeel van het werk van een ambtenaar. We gaan investeren in de professionaliteit van de

ambtenaren op dit punt. Daarbij kijken we ook naar nieuwe technieken voor het opslaan en vinden van informatie en geven we dat een plek in ons dagelijks werk.

Open overheid

Voor het verbeteren van de actieve openbaarmaking is het platform open overheidsinformatie (PLOOI) nu al beschikbaar. Plooi fungeert als een verwijzindex, en biedt in die vorm een overzicht van alle overheidsinformatie op één centrale vindplaats. Overheidsorganisaties kunnen hier op dit moment op vrijwillige basis op aansluiten. Als straks de Woo van kracht wordt, wordt dit een verplichting voor alle overheidsorganisaties, zowel voor het rijk als de decentrale overheden.

Ad 8 Versterking van het ambtelijk vakmanschap

De rol van ambtenaren is om te adviseren en handelen vanuit hun professioneel vakmanschap. Het kabinet beslist en draagt daarvoor ook de gehele verantwoordelijkheid. De norm is dat ambtenaren werken op basis van openheid en verantwoording. Dat ze kunnen omgaan met tegenspraak en direct contact met burgers. Dat ze effectief samenwerken over (organisatie)grenzen heen. En dat hen daarbij de maatschappelijke opgave helder voor ogen staat. Dat betekent niet alleen iets voor de kennis en vaardigheden van individuele ambtenaren, maar ook voor de samenstelling van teams, de manier van aansturing door leidinggevendenden en de organisatorische randvoorwaarden. Dit vraagt van iedereen een bepaalde mate van realiteitsbesef dat cultuurverandering blijvende aandacht en tijd kost. Vanuit BZK wordt een rijksbreed programma opgezet dat inzet op bewustwording en praktische uitwerking van nieuwe werkwijzen en op de benodigde opleiding en training van ambtenaren (beleidsambtenaren, uitvoerende ambtenaren en leidinggevendenden).

Vragen aan het Management

- a) Welk mechanisme werkt in jouw organisatie?
'Ongekend Onrecht' slaat niet exclusief op het sociaal domein. De 8 thema's hebben impact op de gehele organisatie. En de thema's hebben gevolgen voor het individueel handelen van de medewerkers. De vraag die ik in het MT-praatstuk stel is 'of en hoe je op dat individueel gedrag van je medewerkers wilt sturen'. En welke aanpak werkt dan in jouw organisatie? Vraagt dat om richting geven of om een vinger aan de pols?
- b) De menselijke maat
Het kabinet roept op dat maatwerk en de menselijke maat in het bestuursrecht moeten worden versterkt. Dan denk ik direct aan de toepassing van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Recent heeft minister Ollongren hierover twee onderzoeksrapporten (Bestuursrecht en maatwerk) aan de Kamer aangeboden. Ook wijs ik in dit verband op het idee van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) die de algemene beginselen van behoorlijk maatwerk hebben aangereikt.

De Groningse ombudsman Marijke Hermens zegt in het VNG Magazine van januari jl dat 'de menselijke maat vooral betekent dat je de individuele omstandigheden van de inwoners kent en daar zo veel mogelijk rekening mee houdt. De gemeente hoeft niet altijd aan hun wensen of eisen tegemoet te komen, maar moet wel laten blijken dat ze mensen ziet en hoort'. Verder zegt ze dat de gemeenten

omschakelen van de systeemwereld naar de leefwereld. Voldoende aanleiding dus om je huidig handelen aan te checken.

c) Hoe ver ben jij?

Vanuit een team als Juridische Zaken zie ik zeker kansen om samen met het sociaal domein en dienstverlening verder te bouwen aan het recht. Dan denk ik aan mogelijkheden als het informeel afhandelen van bezwaarschriften, het periodiek gesprek met het MT over de rapportage klachten, bezwaar- en beroepszaken, een invoeringstoets bij nieuwe regelgeving en beleid, een halfjaarlijks gesprek tussen JZ en het sociaal domein om het specifiek te hebben over maatwerk en de menselijke maat in relatie tot het bestuursrecht. Maar er liggen ook kansen op het gebied van de organisatie. Mijn conclusie is dat in veel gemeenten al grote stappen gezet zijn in het individueel professioneel vakmanschap. Een uitdaging ligt er mijns inziens in het functioneren met elkaar. Het gaat dan onder andere om het functioneren als team. Dat geldt zowel voor een team als juridische zaken, maar ook voor de manier waarop de teammanagers gezamenlijk optrekken en samenwerken. Dat functioneren met elkaar vertaalt zich ook naar de aansturing en het serieus gebruik van rapportages en de rapportagemomenten. In nogal wat gemeenten kom ik inhoudelijk goede jaarrapportages over klachten en/of bezwaar- en beroepszaken tegen die onvoldoende waarde krijgen in de MT-vergadering. Ook kom ik jaarverslagen tegen die verbeterd kunnen worden zodat ze als managementrapportage onder andere ook ingezet kunnen worden als check op een verantwoorde en rechtvaardige toepassing van het bestuursrecht.

d) Wat doe jij met de Kabinetsreactie?



Henri Vogel / henri@viadeleeuw.nl

0653846904