

Van: [Martin de Kok](#)
Aan: [Info staatscommissierechtsstaat](#)
Onderwerp: FW: brief Staatscommissie rechtsstaat
Datum: dinsdag 30 mei 2023 15:02:55

Geachte leden van de staatscommissie rechtsstaat,

In de praktijk blijkt dat de burger vaak de aansluiting met het ambtelijke apparaat kwijt is geraakt, doordat er verschillende doelen worden nagestreefd.

De burger is op zoek naar een oplossing voor zijn probleem en de ambtenaar volgt de regels zonder het probleem aan te pakken. Echte communicatie vindt echter nauwelijks plaats. De ambtenaar moet zijn werkquotum halen en de burger voelt zich steeds meer niet begrepen.

Het met elkaar echt in gesprek gaan zal in vele gevallen leiden tot meer duidelijkheid en wederzijds begrip. Dat is de reden dat de Ombudscommissie Eindhoven in de hoorzittingen zowel de burger als de gemeente hoort in elkaars bijzijn. Dit levert soms verrassende inzichten op. Het invoeren van een hoorplicht in allerlei regelingen kan een goede stap zijn, waardoor de burger zich echt gehoord voelt. Wel dient dan te worden geregeld dat de burger akkoord geeft op de verslaglegging.

Een vermindering van het aantal loketten is daarnaast een must. Thans zien we teveel verwijzingen naar allerlei loketten, waardoor de burger de weg kwijt raakt en vaak de moed opgeeft, waardoor de problematiek toeneemt. Uitgangspunt zou moeten zijn vertrouwen in elkaar in plaats van wantrouwen. Daarom hulpvraag zo snel mogelijk beantwoorden met hulp en later de administratieve controles uitvoeren. Thans duurt het soms maanden voordat bv. een verzoek om bijstand tot een besluit leidt.

Hetzelfde zien we bij de schuldhulpverlening. Door de regelgeving rond schuldhulpverlening duurt het erg lang om überhaupt hiervoor in aanmerking te komen en vervolgens duurt de schuldsanering minimaal 3 jaar. Het gevolg is dat betrokkene en zijn omgeving een groot aantal jaren geblokkeerd staan en de aansluiting met de maatschappij dreigen kwijt te raken. Versnelling van de diversen procedures en doorlooptijden is absoluut noodzakelijk.

Tenslotte dient de overheid zich ALTIJD aan zijn eigen rechtsregels te houden. Het bevordert het vertrouwen in de overheid niet als deze van de regels afwijkt. Ook wanneer het de overheid niet goed uitkomt dienen de regels met betrekking tot bestemmingsplannen, omgevingsvergunning en inspraak te worden nagekomen. De door het overheidsbeleid ontstane noodsituatie dient binnen de bestaande regelgeving te worden opgelost. Dat burgers best bereid zijn mee te denken aan de oplossing van een probleem blijkt uit vele voorbeelden. Het slikken en stikken beleid zal alleen zorgen voor een verdere vergroting van de kloof tussen overheid en burger. Een praktijkvoorbeeld ter illustratie: op dinsdag wordt een informatieavond aangekondigd. Woensdag: informatieavond. Op donderdag worden tijdelijke lokalen geplaatst en op maandag worden 45 minderjarige asielzoekers geplaatst. Een dergelijke gang van zaken draagt niet bij aan wederzijds begrip en enthousiasme en kan rekenen op onbegrip van de buurtbewoner die al een jaar zit te wachten op een vergunning voor het plaatsen van een erker van 2 m2. Ik wens de commissie een vruchtbare samenwerking toe en kijk uit naar hun advies.

Met vriendelijke groeten
Ombudscommissie Eindhoven

Martin de Kok, voorzitter