



**De gebroken belofte van de rechtsstaat:
*Wat betekent dit voor mij als klachtbehandelaar?***

Marc Hertogh

Vereniging voor Klachtrecht

3 december 2024





Programma

1. Achtergrond van het rapport
2. Bevindingen en verbetervoorstellen
3. Wat betekent dit voor de Nationale ombudsman?
4. Wat betekent dit voor de eerstelijns klachtenvoorziening?
5. Discussie



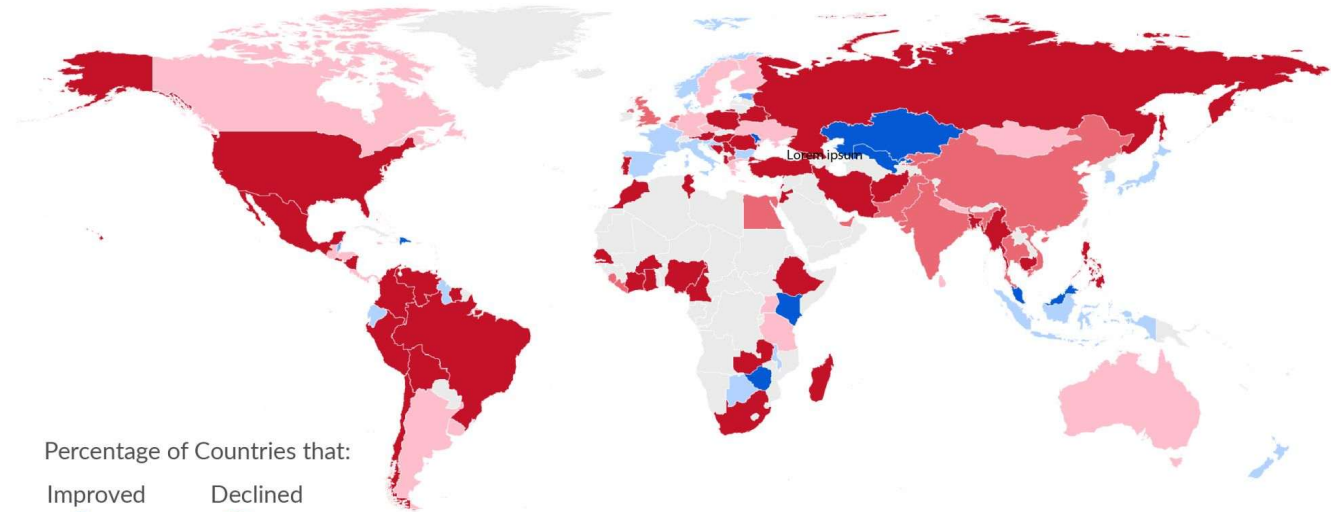
Aanleiding



Aanleiding

THE GLOBAL RULE OF LAW RECESSION CONTINUES

6.3 billion people live in countries where rule of law has declined since 2016



Percentage of Countries that:

Improved
↑ 23%

Declined
↓ 77%

Declining
+4.1% -4.0% -2.1% -2.0% -0% 0% -2.0% 2.1% -4.0% -4.1%
Improving

Staatscommissie
rechtsstaat



STAATSCOURANT

Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.

Nr. 7635

13 maart

2023

**Besluit van 10 februari 2023, nr. 2023000264 houdende instelling van een
staatscommissie rechtsstaat (Instellingsbesluit staatscommissie rechtsstaat)**



Staatscommissie rechtsstaat

- Henk Kummeling (*vz, hoogleraar staatsrecht*)
- Fatma Çapkurt (*docent/onderzoeker*)
- Marc Hertogh (*hoogleraar rechtssociologie*)
- Corissa Abdoeljami (*secr. ombudscommissie*)
- Eva González Pérez (*advocaat*)
- Ernst Numann (*oud-vicepresident Hoge Raad*)
- Kees Vendrik (*oud lid TK, EK en Alg Rekenkamer*)
- Diantha Vliet (*docent media en cultuurwetenschap.*)
- Kutsal Yesilkagit (*hoogleraar int. governance*)



Twee
hoofdvragen

1. *Wat zijn vanuit burgerperspectief de belangrijkste **knelpunten** in het functioneren van de rechtsstaat?*
2. *Met welke **concrete voorstellen** kan de overheid deze knelpunten wegnemen en daarmee het functioneren van de rechtsstaat verbeteren vanuit het perspectief van de burger?*



Fase 1: ophalen en afbakenen

Wat zijn vanuit burgerperspectief de belangrijkste knelpunten?

Feb 2023

Onderzoek Sociaal en Cultureel Planbureau

Internetconsultatie 1

Ervaringen en perspectieven op de rechtsstaat in Nederland van ieder die dat wil delen.

Flitspeiling 1

Interviews

Literatuuronderzoek

Brieven aan staatscommissie

De staatscommissie heeft tientallen deskundigen en organisaties verzocht een brief te schrijven.

Vaststelling van het burgerperspectief

Verzamelen van wetenschappelijke inzichten

Fase 2: analyseren en verdiepen

Waar komen deze knelpunten vandaan?

Sept 2023

Locatiegesprekken

Gesprekken om in contact te komen met groepen die mogelijk onvoldoende zichtbaar zijn in 'representatieve' onderzoeken

Literatuuronderzoek

Rondetafels

Verdiepende gesprekken met professionals

Interviews

Open forum

Gesprekken met iedereen die de commissie iets wilde meegeven.

Verzamelen van inzichten over de werking van de rechtsstaat in de dagelijkse overheidspraktijk

Fase 3: tot oplossingen komen

Hoe kunnen we deze knelpunten met concrete maatregelen oplossen?

Feb 2024

Internetconsultatie 2

Acht gerichte vragen waar iedereen die dat wil op kan reageren.

Flitspeiling 2

Rondetafels

Literatuuronderzoek

Burgerpanel

50 burgers formuleren aanbevelingen om de rechtsstaat te verbeteren

Hackathon

Ontwikkelen oplossingen door jonge professionals

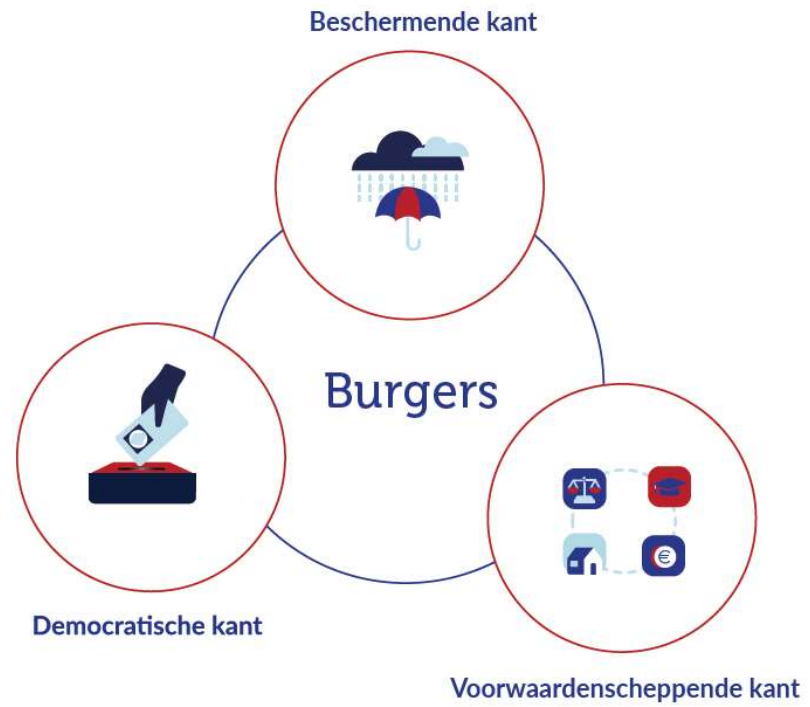
Juni 2024



De gebroken belofte van de rechtsstaat



De belofte van
de rechtsstaat



De belofte van de rechtsstaat

	Beschermende kant	Democratische kant	Voorwaardenscheppende kant
Grondidee	Deze kant draait om bescherming van de burger tegen willekeurige en geconcentreerde machtsuitoefening door de overheid.	Deze kant benadrukt de samenhang tussen rechtsstaat (beperking van overheidsmacht door het recht) en democratie (beperking van overheidsmacht door betrokkenheid en invloed van burgers).	Deze kant is erop gericht dat de overheid de omstandigheden schept waaronder burgers gestalte kunnen geven aan hun leven.
Beginselen	De nadruk ligt op: <ul style="list-style-type: none"> • het legaliteitsvereiste; • de spreiding van macht; • het recht van iedereen op een onafhankelijke rechter; • de bescherming van grondrechten, in het bijzonder vrijheidsrechten. 	De nadruk ligt op: <ul style="list-style-type: none"> • actief en passief kiesrecht; • periodieke vrije verkiezingen; • bescherming van politieke grondrechten; • openbaarheid van besluiten en besluitvorming; • gelijke toegang tot bepaalde ambten; • op participatie van burgers in beleids- en besluitvorming. 	De nadruk ligt op: <ul style="list-style-type: none"> • de verankering en bescherming van grondrechten, in het bijzonder van sociale rechten en zorgplichten voor de overheid. (Vanuit die zorgplichten moet zij voorwaarden scheppen waardoor burgers gestalte kunnen geven aan hun leven).
De rechtsstatelijke structuren (staatsinrichting/ wettelijke regelingen)	De beschermende beginselen zijn in het internationale en nationale recht uitgewerkt in onder andere: <ul style="list-style-type: none"> • het legaliteitsvereiste; • de spreiding van de functies wetgeving, uitvoering en rechtspraak over drie onderscheiden machten die elkaar controleren en in evenwicht houden; • decentralisatie; • het onafhankelijke karakter van rechters; • de bescherming van grondrechten en wetten zoals de Algemene wet bestuursrecht (Awb). 	De democratische kant komt onder meer tot uitdrukking in: <ul style="list-style-type: none"> • de grondwettelijke bepalingen over de verkiezing van de leden van vertegenwoordigende organen; • de Kieswet; • enkele grondrechten; • wettelijke bepalingen die burgers in staat stellen om op een betekenisvolle manier mee te denken bij beleids- en besluitvorming; • het verbod voor rechters om democratisch tot stand gekomen wetten in formele zin te toetsen aan de Grondwet. 	Deze kant komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in: <ul style="list-style-type: none"> • de sociale grondrechten; • verdragen zoals het Europees Sociaal Handvest; • bepaalde positieve verplichtingen om de bescherming van grondrechten effectief te verzekeren. <p>Concrete aanspraken zijn uitgewerkt in bijvoorbeeld de socialezekerheidswetten en onderwijswetten.</p>
Gedrag en beslissingen van politici, bestuurders, rechters en overheidsmedewerkers	Hier gaat het bijvoorbeeld om: <ul style="list-style-type: none"> • concreet gedrag van politici, bestuurders, rechters en overheidsmedewerkers; • alles waar mensen in de praktijk mee te maken krijgen bij de verwezenlijking van hun rechten – van de begrijpelijkheid van het recht tot de beschikbare rechtsbijstand en de hoogte van de griffierechten. 	Denk bijvoorbeeld aan: <ul style="list-style-type: none"> • de organisatie van verkiezingen; • inspanningen om de opkomst te bevorderen; • het inrichten van processen om burgers daadwerkelijk de mogelijkheid te geven om mee te denken bij beleids- en besluitvorming; • concrete beslissingen over partijfinanciering. 	Denk bijvoorbeeld aan de concretisering van rechtspositie van de burger, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • de vaststelling van de precieze hoogte van huurtoeslag of studiefinanciering (verwezenlijking van sociale grondrechten); • het contact daarover tussen burgers en overheid.

Hoofdconclusie

De rechtsstaat is langdurig door de overheid verwaarloosd, waardoor een aanzienlijke groep burgers in de knel zit.

Daarmee heeft de overheid de belofte van de rechtsstaat gebroken.



**De gebroken
belofte van de
rechtsstaat**



Knelpunten

1. De overheid maakt de rechtsstaat niet leidend genoeg in haar handelen.
2. De overheid doet niet genoeg aan de ingewikkeldheid van wetten, beleid en uitvoering.
3. De rechtsbescherming van burgers is niet op orde.

Hoofdconclusie

NIEUWS

Nederlandse rechtsstaat verkeert in ‘staat van verwaarlozing’, oordeelt de Staatscommissie

Voor veel mensen is de rechtsstaat een loze belofte. Een ‘aanzienlijke groep burgers’ wordt niet door en tegen de overheid beschermd. Regering en parlement moeten tempo maken om deze misstand aan te pakken.

Remco Meijer 10 juni 2024, 14:00

Verbeter
voorstellen



Maak de belofte van de rechtsstaat meer leidend in het handelen van de overheid



Vereenvoudig beleid, wetgeving en uitvoering

6

Geef langdurige politieke prioriteit aan vereenvoudiging van regelingen voor bestaanszekerheid.

Geef grote en langdurige politieke prioriteit aan vereenvoudiging van voorzieningen voor bestaanszekerheid.



Controleer de vereenvoudigingsopgave met inschakeling van de breedte van de parlementaire bevoegdheden.



Kom binnen een jaar na de vorming van een nieuw kabinet met een beleid- en wetgevings-program voor de vereenvoudiging.



Zorg dat de vereenvoudiging spoort met het doenvermogen van de burger.



7

Regel in algemene wetgeving een grondslag voor gegevensdeling tussen overheidsorganisaties, voor proactief overheidshandelen in het belang van de burger.



 Parlement

 Regering

 Overheidsorganisaties met burgercontact

 Rechtspraak

Figuur 3

Verbeter de rechtsbescherming

8

Investeer fors in de verbetering van de rechtsbescherming voor burgers in een kwetsbare positie.

Investeer fors in de verbetering van de rechtsbescherming voor burgers in een kwetsbare positie.



Werk en innoveer meer op basis van wetenschappelijke basis hoe de rechtspraak meer mensgericht kan worden.



9


Richt de bestuurlijke besluitvorming en de procedure voor bezwaarschriften zo in dat burgers ervaren dat zij gehoord en gezien worden.



10


Toets als bestuursrechter ook aan rechtsbeginselen.



 Parlement

 Regering

 Overheidsorganisaties met burgercontact

 Rechtspraak

Figuur 5

Dialog Staatsmachten

wetgevende macht	uitvoerende macht	rechtsprekende macht
 <p data-bbox="875 783 1155 847">Het parlement (Eerste en Tweede Kamer)</p> <ul data-bbox="875 884 1155 1023" style="list-style-type: none">- maakt nieuwe wetsvoorstellen- controleert of de uitvoerende macht de wetten goed uitvoert	 <p data-bbox="1272 783 1552 847">De koning(in) en de ministers</p> <ul data-bbox="1272 884 1552 911" style="list-style-type: none">- voeren de wetten uit	 <p data-bbox="1682 783 1962 815">De rechters</p> <ul data-bbox="1682 884 2009 970" style="list-style-type: none">- controleren de wetten- beoordelen in geschillen over de wet <p data-bbox="1733 1075 1984 1102"><i>Geschiedenis van NU</i></p>

Rechtsstaatagenda

Nationale
ombudsman



Ombudsman zegt dat overheid hem jarenlang niet hoorde in Toeslagenaffaire

Door Harm Ede Botje

7 mrt 2021 om 06:11

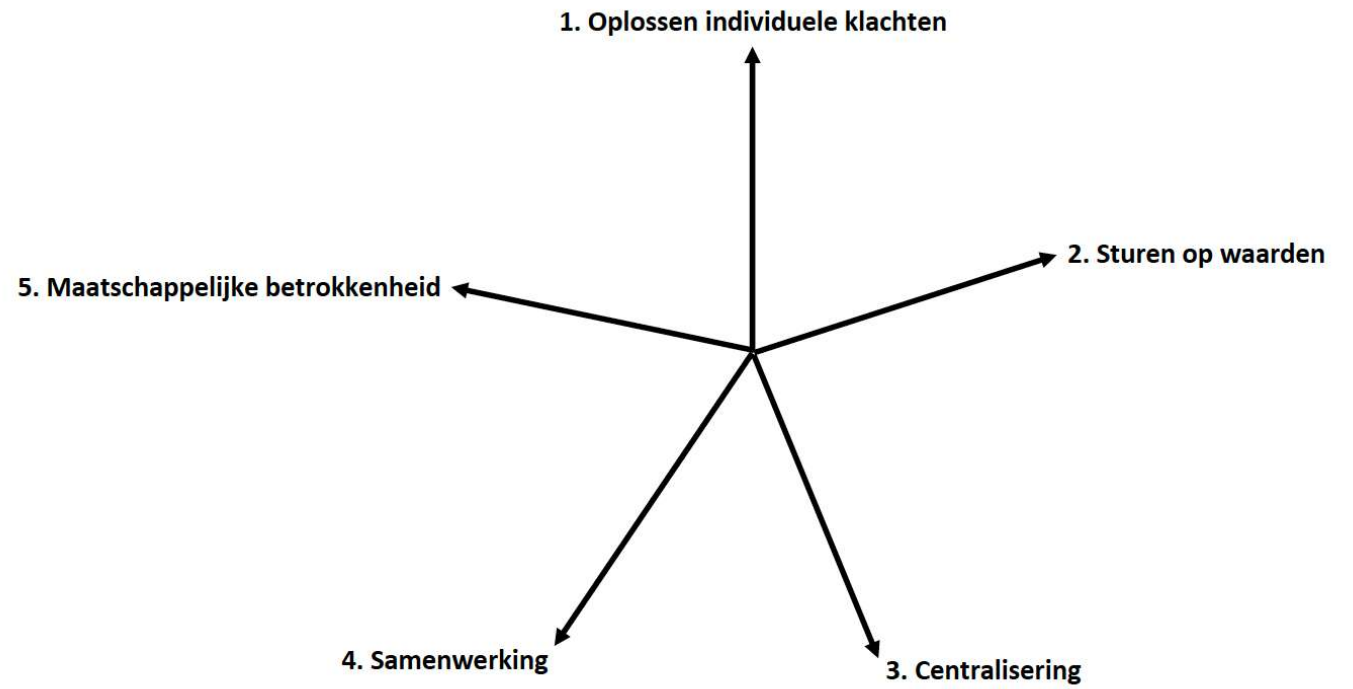
Update: 3 jaar geleden

 738 reacties

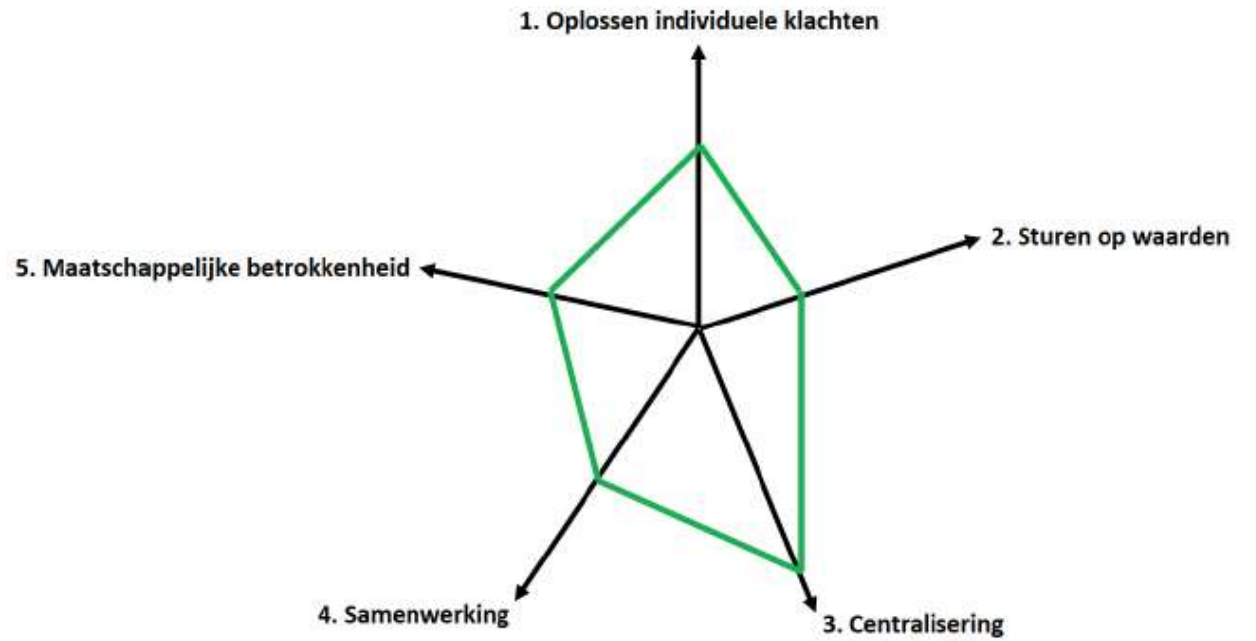
 Delen

Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen speelde een sleutelrol bij de toeslagenaffaire. Al in 2017 waarschuwde hij dat er grote problemen waren, die drie jaar later leidden tot het aftreden van het kabinet Rutte III. "We hebben jarenlang geroepen dat er iets moest gebeuren, maar we werden niet gehoord."

Het ombuds- spectrum



Nationale
ombudsman




Twee nieuwe
taken

Nationale ombudsman

1. Signaleren knelpunten in de uitvoering
2. Bijdragen rechtsstaat-agenda
(t.b.v. dialoog tussen de staatsmachten)

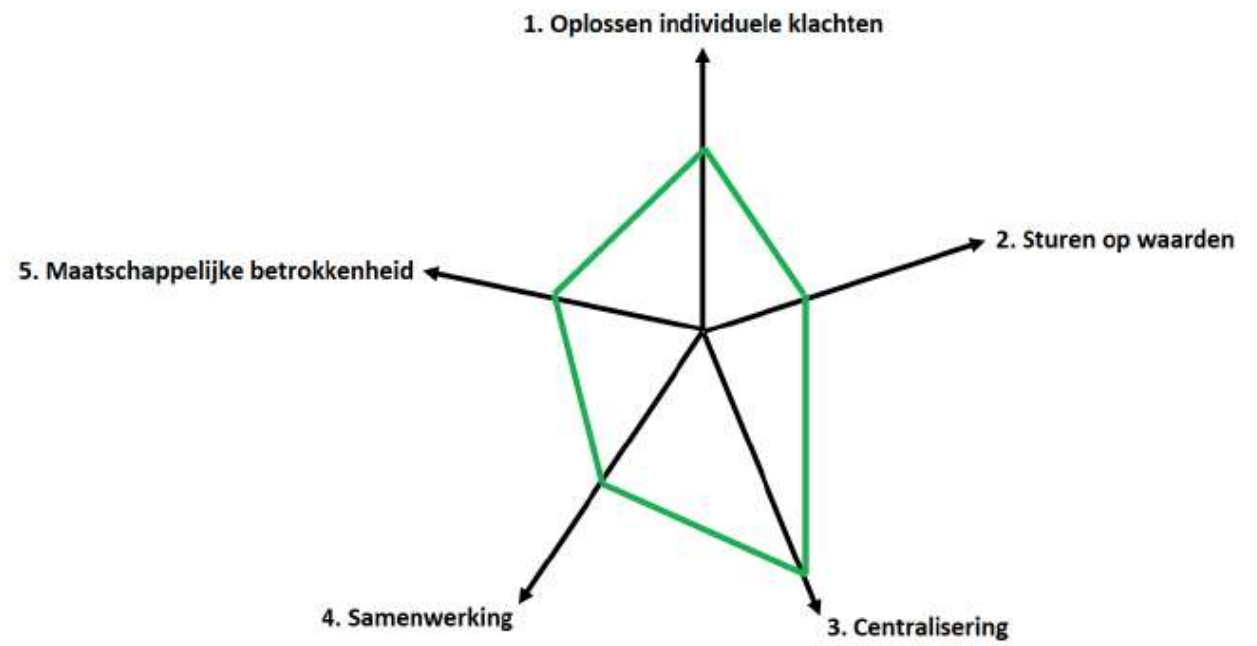




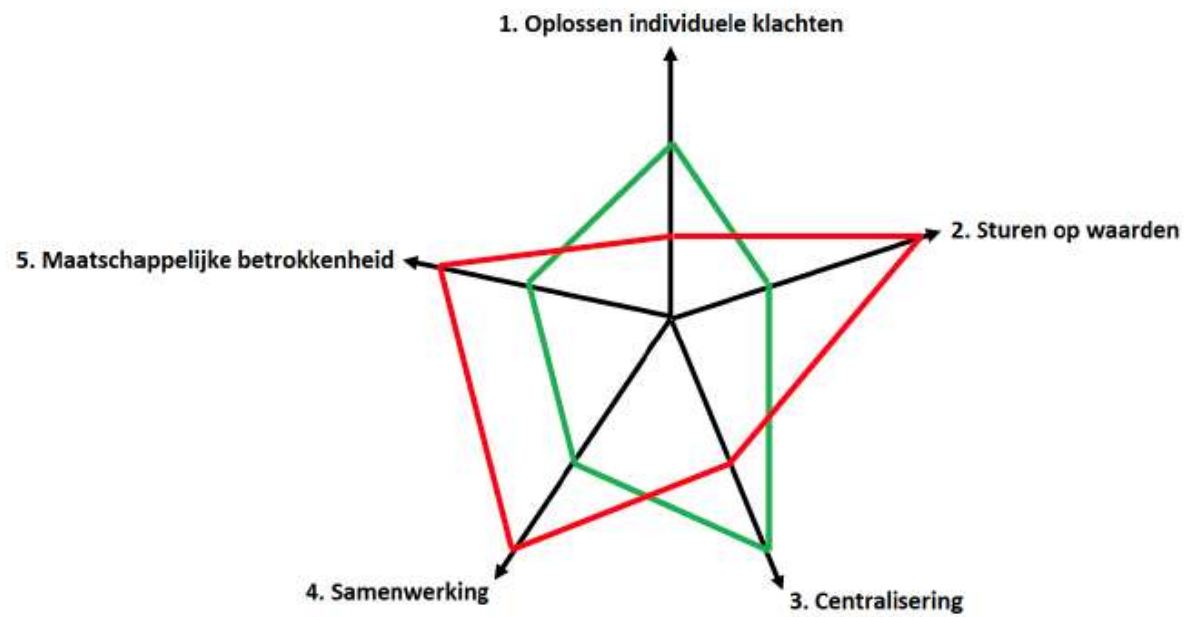
Naar een
sterkere
ombudsman

1. Oplossen individuele klachten	2. Sturen op waarden	3. Centralisering	4. Samenwerking	5. Maatschappelijke betrokkenheid
Van tegenstander naar medestander	Behoorlijkheid	Regionale kantoren	Lokale ombudsinstutities	Transparantie
Samenhang kneipunten uitvoering	Rechtsstaat	Verkenners	Hoge Colleges van Staat	Burgerpanel
Follow-up aanbevelingen	Democratie		Tweede Kamer	

Nationale
ombudsman



Nationale
ombudsman



Eerstelijns klachten voorziening

gemeente Zoetermeer
Vragen? Bel 14079

HEEFT U EEN KLACHT?

▶ De eerste stap is altijd: ga in gesprek
▶ Daarna kunnen de volgende stappen u helpen

GOED OM TE WETEN:
De klachtbehandelaar heeft de rol van onafhankelijk behandelaar, niet van juridisch adviseur.

U KUNT EEN KLACHT INDIENEN ALS:

- ▶ U niet netjes bent behandeld door een ambtenaar of bestuurder.
- ▶ U geen antwoord krijgt op een brief of u te lang moet wachten op een antwoord.
- ▶ De gemeente zich niet houdt aan gemaakte afspraken.
- ▶ U vraagt om informatie, maar u krijgt deze niet van de gemeente.
- ▶ U niet tevreden bent over een aanbestedingsprocedure.

Online
Via het klachtenformulier
Klik hier

Per post
Gemeente Zoetermeer
Postbus 15
2700 AA ZOETERMEER

De gemeente neemt binnen **2 weken** contact op om klacht te bespreken.

Onderzoek nodig? Dan ontvangt u binnen **6 weken** een reactie.

Ingewikkelde zaak? Dan ontvangt u binnen **10 weken** een reactie.

Bent u niet tevreden over de afhandeling? Schakel dan de **Nationale Ombudsman** in.

! Klachten kunnen alleen gaan over aspecten van een concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Niet over het inkoopbeleid van Gemeente Zoetermeer.

Niet zonder ons



Aanbevelingen burgerpanel
aan de
Staatscommissie rechtsstaat

maart 2024



Thema 8: Luisteren naar de burger

Reorganisatie van het ambtelijk apparaat

- **Wat zien we?**

Als ambtenaren resultaten proberen te boeken voor een burger, zijn er op weg naar dat resultaat lange lijnen met de burger. Door diverse obstakels duurt het geruime tijd voordat een klacht of probleembeschrijving bij een begripvolle en bevoegde ambtenaar terechtkomt. Die klacht of beschrijving moet bijvoorbeeld eerst intern allerlei hiërarchische lagen door. Op die manier verdwijnt ook vaak de kracht en verandert soms de inhoud van de boodschap, zoals in het kinderspel 'Woordje doorgeven'.

- **Wat willen we?**

Dat er korte lijnen zijn tussen de ambtenaar/instantie en de burger. En dat de boodschap (de klacht of de beschrijving van een probleem) niet inboet aan kracht of inhoud.

- **Waarom willen we dat?**

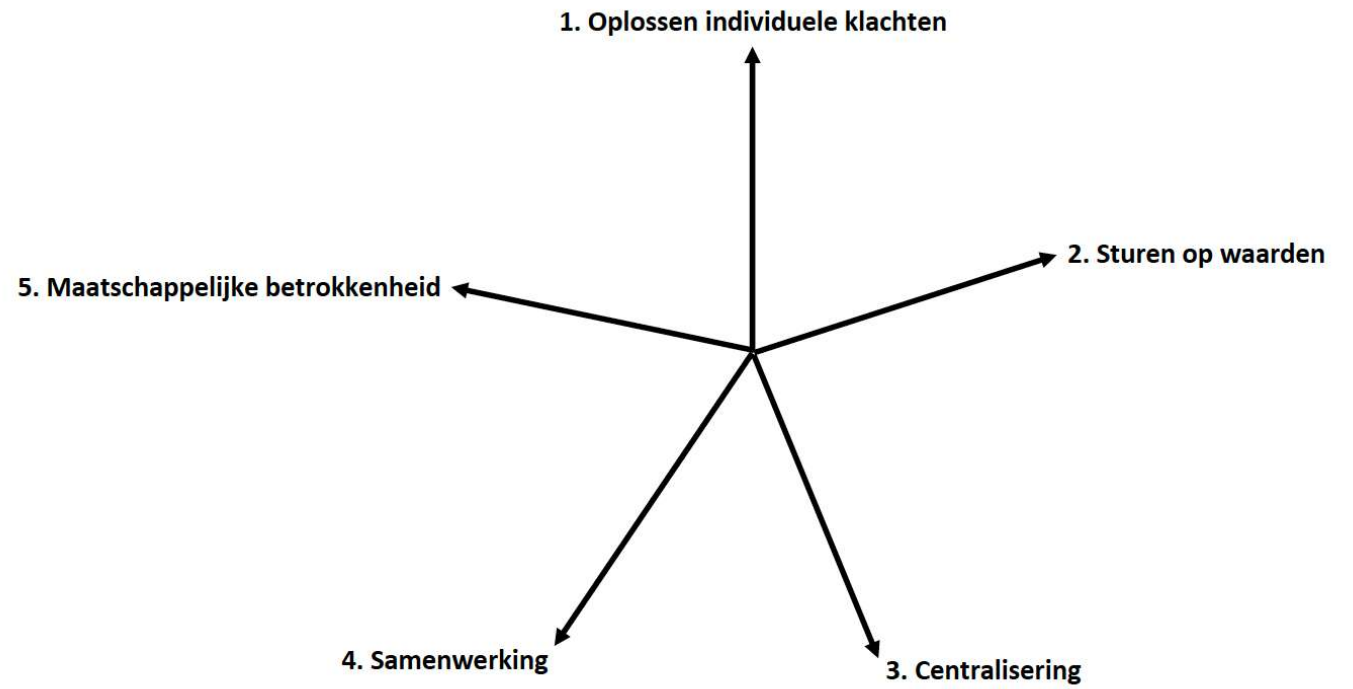
Op dit moment heeft de burger nauwelijks meer vertrouwen in de overheid. Dat zorgt voor een gevoel van onveiligheid. Te veel teleurstelling en geleden schade hebben ertoe geleid dat het wantrouwen overheerst. Er zijn alleen kansen om het vertrouwen en de schade te herstellen, als het in elk geval vanzelfsprekend wordt dat de boodschap/de vraag/de melding van een probleem in korte tijd bij de juiste ambtenaar terechtkomt.

- **Hoe kunnen we dat bereiken?**

Verminder het aantal hiërarchische lagen binnen het systeem. Niemand hoeft ontslagen te worden, de werkzaamheden moeten alleen anders worden georganiseerd. Met minder lagen komen er meer ambtenaren vrij. Zij kunnen letterlijk naar burgers toe gaan, om direct samen met hen problemen aan te pakken. Zo zorg je voor korte lijnen; voor direct contact tussen burgers en bevoegde ambtenaren. Direct contact vergroot de kans op goede gesprekken en daarmee op zowel wederzijds begrip als meer vertrouwen van burgers in de overheid.

Overweeg om een bijeenkomst van ambtenaren te organiseren, met vertegenwoordigers van alle hiërarchische lagen. En laat daarin een groep burgers (met een specifiek probleem of vraagstuk) aan het woord. Hoe ervaren zij de lange weg die hun hulpvraag aflegt binnen het ambtelijk apparaat? En wat zijn de gevolgen van deze lange weg?

Het ombuds- spectrum





Conclusie



Conclusie

1. Maak van de belofte van de rechtsstaat geen loze belofte

2. Klachtbehandelaars spelen een sleutelrol bij het herstel van de rechtsstaat

3. Gebruik de belofte van de rechtsstaat als inspiratiebron voor innovatie