

Eerder aankloppen bij de Nationale Ombudsman

Agrarische ondernemers en adviseurs die bij de overheid tegen een muur oplopen, kloppen zelden aan bij de Nationale Ombudsman. De Ombudsman lijkt tamelijk onbekend te zijn bij de agrarische beroepsgroepen. “Maar ook voor deze ondernemers kunnen wij wat betekenen”, zegt Frank van Dooren, waarnemend Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman onderzoekt of overheidsinstanties zich behoorlijk gedragen jegens burgers en ondernemers.

Geesje Rotgers

‘WIJ TOETSEN OF DE OVERHEID ZICH BEHOORLIJK GEDRAAGT’

Dat de Nationale Ombudsman er alleen zou zijn voor burgers, is een groot misverstand. Waarnemend Ombudsman Frank van Dooren wil die gedachte zo snel mogelijk de wereld uit hebben. “Wij zijn zelfs een campagne gestart om ondernemers te laten weten dat wij ook voor hen wat kunnen betekenen. Toch weten agrarische ondernemers en hun adviseurs de weg naar de Nationale Ombudsman maar sporadisch te vinden. Hier klagen doen zij vrijwel niet. Maar onderling wordt er wel geklaagd. Die klachten zijn met name gericht tegen de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA) en Dienst Regelingen (onlangs opgegaan in de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland). Dierenartsen lopen de laatste jaren nogal eens aan tegen het ‘rommelige’ werken van de NVWA en het Veterinair Tuchtcollege bij de antibioticumcontroles. Termijnen worden overschreden, antwoorden blijven uit, stukken raken zoek of worden naar verkeerde adressen gestuurd. En bij agrarische adviseurs leidt de gecombineerde opgave van de Dienst Regelingen soms tot frustraties. Adviseurs gingen onder andere de mist in doordat zij foutjes in de voorgedrukte gebiedsinformatie niet tijdig hadden ontdekt. Daardoor liepen hun klanten subsidie voor het agrarische natuurbeheer mis. Dit zijn onderwerpen waar de Nationale Ombudsman onderzoek naar kan doen. Maar klachten over (vermeende) missers in het optreden van de NVWA en Dienst Regelingen ontvangt Van Dooren nagenoeg niet.

Klagen over de overheid

Met conflicten die bij de rechtbank liggen, bemoeit de Nationale Ombudsman zich

niet. Van Dooren: “Wij zitten nadrukkelijk niet op de stoel van de rechter en respecteren de juridische uitspraken. Wat wij wél doen, is toetsen of de overheidsinstantie zich ‘behoorlijk’ gedraagt jegens de ondernemer en burger.” Onder ‘behoorlijk gedrag’ verstaat de Ombudsman: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, voldoen aan gewekte verwachtingen, eerlijk en betrouwbaar, coulant en redelijk. Van Dooren geeft toe dat zijn organisatie geen specifieke deskundigheid in huis heeft op het gebied van de landbouw. “Maar meestal zijn goed inlezen en een objectieve kijk voldoende om een afgewogen oordeel te kunnen vellen.”

In het afgelopen jaar ontving de Nationale Ombudsman zo’n 38.000 klachten, inclusief de telefoontjes die meteen werden afgehandeld. Zo’n 4.000 klachten zijn in behandeling genomen. Geklaagd kan worden over alle overheidsinstellingen, zoals de ministeries, de NVWA, Staatsbosbeheer, Dienst Landelijk Gebied, waterschappen, politie, provincies en gemeenten. Ook over de ambtelijke ondersteuning van bijvoorbeeld het Veterinair Tuchtcollege kan worden geklaagd. “De klacht moet altijd eerst bij de overheidsinstantie zelf worden ingediend. Maar gaat de overheid niet correct met die klacht om, dan kan de Nationale Ombudsman worden ingeschakeld”, vertelt Van Dooren.

Bang om te klagen

Het is bekend dat agrariërs en hun adviseurs niet gauw klagen over het werk van ambtenaren, omdat zij nog langer met de betreffende overheidsinstanties door één deur moeten. Zo is bijvoorbeeld voor de vergunningverlening een goede verstandhouding met ambtenaren van provincies en gemeenten

essentieel. En dierenartsen klagen liever geen ‘collega’ aan die werkt bij de overheid. De veterinaire wereld is klein en binnen dezelfde beroepsorganisatie komt men elkaar voortdurend tegen. Klagers zijn bang te worden aangesproken op hun daad door hun eigen beroepsgroep en door de betreffende ambtenaren. Helemaal onterecht is die gedachte niet: er zijn voorbeelden bekend waarin dit is gebeurd. Van Dooren betreurt een dergelijke gang van zaken. “Een gezonde overheidsorganisatie kan goed met kritiek omgaan. In feite betreft het een gratis advies.” Maar ook hij ziet dat het in ‘minder gezonde’ organisaties met klokkenluiders soms slecht afloopt. “Wanneer een overheidsdienst de klager afstraft omdat die naar de Ombudsman is gestapt, wil ik dat onmiddellijk weten”, benadrukt Van Dooren.

Mogelijkheden van de Ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft verschillende mogelijkheden om het conflict vlot te trekken. Interventie is de meest toegepaste methode. Wanneer de overheid bijvoorbeeld erg lang doet over het nemen van een beslissing, kan de Nationale Ombudsman de betreffende overheidsdienst verzoeken haast te maken. Vaak is een telefoontje voldoende. Mediation is een tweede mogelijkheid. Wanneer de ondernemer denkt dat zijn klacht leidt tot een verslechtering van de verhoudingen, kan de Ombudsman zorgen voor een mediationgesprek. Verder kan de Nationale Ombudsman de klacht onderzoeken en als die gegrond is, een openbaar signaal afgeven naar de betreffende overheidsdienst. En ten slotte kan de Nationale Ombudsman uit eigen beweging een onderzoek instellen. “Als wij signalen krijgen dat er zaken niet kloppen bij een bepaalde overheidsdienst, kunnen wij dat altijd gaan onderzoeken. Dit is bijvoorbeeld gebeurd bij de uitvoering van de Regeling Ganzenbeheer van Dienst Regelingen. Het idee bestond dat Dienst Regelingen erg traag werkte, maar na ons onderzoek bleek dit best mee te vallen.”

Klagen lost veel op

De gang naar de rechter staat altijd open voor conflicten met de overheid, maar lang niet altijd is de juridische weg de beste.



FRANK VAN DOOREN

“Een gezonde overheidsorganisatie kan goed met kritiek omgaan.”

Foto: Arenda Oomen / Nationale Ombudsman

Interventie, zoals mediation, werkt geregeld beter, meent de Ombudsman. Bovendien werken beide partijen in dat geval aan een verbetering van de verhoudingen. Van Dooren: “Als je echt iets dwarszit, moet je kunnen klagen. Wij hebben tevens de mogelijkheid om samen met een externe partij een klachtenloket te openen. Dit hebben we onder andere gedaan met het televisieprogramma Tros Radar. Klagen lost niet alleen voor de klagers wat op, maar ook voor de overheid. We zien geregeld dat de klachten tot een verbetering van de dienstverlening leidt bij de overheid. Kijk bijvoorbeeld naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Daarop hadden we veel kritiek en naar aanleiding daarvan heeft deze dienst een enorme verbeteringsslag doorgevoerd.”