

Bijdrage mr. drs. Gertjan W. van der Brugge, Zeeuwse Ombudsman
Grondwetsviering 1 april 2016, gebouw Eerste Kamer Den Haag

Dames en Heren,

Laat ik beginnen met een anekdote die in Zeeland door velen voor waar gebeurd wordt gehouden. In het uiterste zuidwesten van Zeeuws Vlaanderen (en dus ook van Nederland) ligt dicht tegen de Vlaamse grens het dorp Retranchement. Het van oorsprong Franse woord “Retranchement” betekent volgens Johan Hendrik van Dale “tweede verschansing” en hij kon het weten want hij woonde er als inwoner van Sluis een paar kilometer vandaan toen hij in 1872 de eerste druk van zijn woordenboek publiceerde. De nog steeds goed zichtbare en fraaie wallen werden door de Staatsen in de 80-jarige oorlog aangelegd. Ruim 300 jaar later is er in West Zeeuws Vlaanderen opnieuw heftig gevochten, waarbij hele dorpen door de bevrijdende Canadezen zijn kapotgeschoten. Na de oorlog vroeg het gezag van de toen nog zelfstandige gemeente Retranchement om financiële ondersteuning uit Den Haag om de ernstige oorlogsschade enigszins te herstellen. Per kerende post – toen nog wellicht ruim een week later – kwam het korte antwoord van het ministerie, luidende: Wendt u tot uw eigen regering.

Nu zij het verre van mij om zelfs maar te suggereren dat medewerkers van de Nationale Ombudsman, laat staan de Nationale Ombudsman zelf, zouden kunnen denken dat Retranchement in België ligt of op een onthutsende manier van gebrekkig topografische kennis blijf zouden geven als één van de 407 inwoners zou opbellen met een klacht. Aan de andere kant: ik vind het als Zeeuwse Ombudsman een geruststellende gedachte dat bij ons de telefoon wordt opgenomen door iemand die weet waar Retranchement ligt, die niet aan een burger die na veel aarzelingen eindelijk besloten heeft om contact te zoeken, moet vragen: Retranchement, waar ligt dat, hoe spel je dat? Regiokennis als in de anekdote maar natuurlijk ook op een veel inhoudelijker niveau is voor ons in elk geval van grote meerwaarde in ons dagelijks functioneren. Het verlaagt de drempel aanzienlijk bij het zo belangrijke eerste contact.

En op het gevaar af dat ik volstrekt misplaatste nostalgische beelden van Zeeland neerzet: in Zeeland leven gelukkig nog veel dialectsprekers. Retranchement heet dan “Truzement”. Wij spreken in ons professioneel handelen geen Zeeuws bij de Zeeuwse Ombudsman, maar we verstaan het wel. En we constateren onmiskenbaar dat beheersing van het dialect eveneens op een betekenisvolle wijze bijdraagt aan drempelverlaging bij het eerste contact.

Deze twee wat anekdotische voorbeelden maken deel uit van wat wij dagelijks ervaren als één groot, krachtig argument voor een regionale ombudsvoorziening: kennis van regionale ontwikkelingen, kennis van de topografie, het spreken van letterlijk dezelfde taal als de burgers, kennis hebben van het bestuurlijke landschap in Zeeland en van de sociale kaart, het fysiek nabij zijn hetgeen ook bij telefonische of mailcontacten op een wonderlijke wijze relevant blijft. Daarbij is het voor ons mogelijk om hoorzittingen te houden op locatie, in de gemeenten waar de verzoekende burger woont. Een toegankelijke, benaderbare Ombudsvoorziening voor lokale vragen en problemen, hoort in onze visie ook lokale presentie te hebben. Wat daarbij zeker helpt is dat ook de Zeeuwse Ombudsman zelf geregeld aan den lijve ervaart hoe lokale overheden met hun burgers omgaan.

Wij zijn niet blind voor de nadelen van een regionale ombudsvoorziening. Laat ik hier geen reclame maken en het bij de feiten houden: Zeeland is zonder meer de mooiste provincie van Nederland. Er wonen alleen erg weinig mensen: 385.000 om precies te zijn. Iets meer dan in Utrecht, ongeveer half zo veel als in Rotterdam. Dat betekent dat de kans op het tegenkomen van bekenden in dossiers relatief

groot is, evenals de kans op echte of vermeende aantasting van onafhankelijkheid of onpartijdigheid. Ons wapen tegen die gevaren is de vorming van een ombudscommissie bestaande uit drie personen, waarvan ik de voorzitter mag zijn. Daarnaast zijn er twee plaatsvervangers die inzetbaar zijn bij ook maar de geringste schijn van het risico op bevooroordeelde oordeelsvorming.

Het issue van het geringe aantal inwoners wordt pregnanter vanwege de braindrain die al enkele generaties in Zeeland plaatsvindt. Jongeren op HBO en universitair niveau gaan buiten de provincie studeren en keren maar in beperkte mate terug na afronding van hun studie. Dat heeft als gevolg dat er maar een dunne laag is aan inwoners (en dus ook aan ambtenaren en bestuurders) op HBO en WO niveau. Dat gegeven gecombineerd met de eis van actieve maatschappelijke betrokkenheid die aan de ombudsman wordt gesteld, levert een zeker “ons kent ons” risico op. Ikzelf ben niet bevriend met één van de 13 Zeeuwse burgemeesters of één van de wethouders of ambtenaren, maar ik ken er vele op informele voornaambasis. Gelukkig betekent de combinatie van een gering aantal inwoners met een kleine kring van bestuurders ook dat het risico op kwalijke zaken substantieel wordt gemitigeerd omdat – populair gezegd – iedereen alles, of in ieder geval heel veel, van elkaar weet en de randvoorwaardelijke transparantie door de kleinschaligheid feitelijk als vanzelfsprekend en organisch wordt afgedwongen.

De braindrain levert overigens ook een argument van geheel andere aard op in het discours over de betekenis van een regionale ombudsvoorziening. Het is voor Zeeland van maatschappelijk en economisch belang dat hoogwaardige werkgelegenheid in de regio behouden blijft. Het secretariaat en het lidmaatschap van de ombudscommissie zijn vormen van die hoogwaardige werkgelegenheid.

Zelf kom ik uit het bourgondische Zeeuws Vlaanderen, de streek met de grootste dichtheid aan sterrenrestaurants van Nederland. U bent echter ongetwijfeld bekend met het kwalijke, volstrekt ongefundeerde vooroordeel dat Zeeuwen zuinig zouden zijn. Onbegrijpelijk hoe dat in de wereld komt, waarbij ik wel moet aantekenen dat de Zeeuwse bestuurders het belangrijk vinden dat de kosten per burger voor aansluiting bij de Zeeuwse Ombudsman marginaal lager zijn dan de kosten van de Nationale Ombudsman. Laten we – om makkelijk te rekenen – zeggen: geen 20 cent maar 17,5 cent per inwoner. (een centenkwesie dus, waarbij wij ons beheersen en niet toe geven aan de verleiding om aan een vroeger zeer bekende margarinereclame met een Zeeuws meisje te denken). Bij 385.000 inwoners levert dat derhalve een totaal aan inkomsten op van € 65.000. Dat is voldoende om een uiterst competente secretaris voor een parttime functie te kunnen betalen, voldoende voor de beperkte apparaatskosten en voldoende voor bescheiden vergoedingen voor de leden en de voorzitter van de Ombudscommissie. Ombudsman is in Zeeland in die zin een erebaan.

€ 65.000 is voldoende om de dagelijkse stroom aan verzoeken en vragen – wij kregen 235 klachten en verzoeken in 2015 - te behandelen en in de meeste gevallen snel en informeel af te handelen. Het bedrag is ook voldoende om in alle gevallen waarin dat gewenst is een formele hoorzitting te organiseren. Ook is er beperkt ruimte voor de professionalisering van de leden van de ombudscommissie. Al deze activiteiten moeten wel efficiënt worden uitgevoerd. We moeten er echter duidelijk over zijn dat het bedrag onvoldoende is om grote onderzoeken in te stellen, of om een dynamische website als die van de Nationale Ombudsman in de lucht te houden of om betaalde publiciteit in te kopen (als we dat al – quod non – zouden willen). We hebben een open oog voor deze en andere beperkingen van een regionale ombudsvoorziening op Zeeuwse schaal, maar menen dat die niet opwegen tegen de voordelen. Daarbij maakt de commissie graag en dankbaar gebruik van de

contacten met collega ombudsfuncties en de Nationale Ombudsman om informatie en raad te vragen als klachten zich op een specifiek terrein afspelen.

Onze ambitie – en we slagen er steeds beter in om die te realiseren- is om burgers aan de voorkant te helpen met een snelle telefonische of digitale bemiddeling of doorverwijzing. Het aantal contactmomenten stijgt bij ons van jaar op jaar, terwijl het aantal formele hoorzittingen waarbij wij tot een oordeel achteraf komen ieder jaar afneemt. Vorig jaar waren dat er slechts vijf. Wij hechten er evenwel zeer aan om over de optie van een formele hoorzitting en een behoorlijksoordeel achteraf in ons instrumentarium te beschikken. Wij mogen dan anders dan onze Nationale collega geen hoog college van Staat zijn, maar wij zijn wel overtuigd van de noodzaak van onze bescheiden bijdrage aan de rechtsstatelijkheid van de Zeeuwse samenleving, waarin burgers en gemeenten incidenteel recht hebben op en baat kunnen hebben bij een principieel oordeel over de behoorlijkheid van overheidshandelen. Het scheppen van ombudsprudentie, met de daarbij behorende publiciteit en de normstelling die daar van uit gaat, is in onze visie een essentieel onderdeel van ons werk.

Ombudsman in Zeeland is een erebaan. Op een dag als vandaag is er het bewustzijn dat die eer voortkomt uit de bijdrage, hoe klein ook, die ook een regionaal ombudsman heeft in de realisatie van de rechten die verwoord zijn in de Grondwet voor het Koninkrijk der Nederlanden. Een groot goed dat koestering verdient.