

Toelichting op het Handvest overheid-burger, ter gelegenheid van het aanbieden van het Handvest

Bert Marseille, 22 juni 2023

Twee jaar geleden zat ik met een aantal andere deelnemers van twee bijeenkomsten over de toekomst van het bestuursrecht, mede georganiseerd door de VAR, Vereniging van Bestuursrecht, digitaal na te praten, en net toen we elkaar dreigden te gaan feliciteren met hoe mooi we allemaal hadden gesproken, zei een van de sprekers, Maarten Schurink, Secretaris-Generaal van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: “Maar hoe gaan jullie nu als bestuursrechtgemeenschap alles wat er bij die bijeenkomsten is gezegd, in actie omzetten? Na een half uur discussie over die vraag, zei Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman: “Ik moet nu weg, maar laten we zo snel mogelijk verder praten met wie dat leuk vinden. Dat hebben we gedaan, met als resultaat: #BestuursrechtBeter, een initiatief van onderop om het bestuursrecht er weer bovenop te helpen. Na een *call* meldde zich een aantal mensen en in het groepje waar ik in terecht kwam en dat voor mij het ultieme toonbeeld van vruchtbaar samenwerken was, hebben we gewerkt aan een Handvest overheid-burger, dat ik, nadat ik er vijf vragen over heb beantwoord, aan de minister ga aanbieden.

Vraag 1. Waar is het Handvest door geïnspireerd?

Voor mijzelf door wat ik vaak heb gezien op Engelse stations en wat ik weet van Engelse ziekenhuizen: daar hangt overal zichtbaar een bord waarop heel concreet is te lezen welke dienstverlening degenen die op dat moment afhankelijk zijn van dat ziekenhuis of die spoorwegmaatschappij, kunnen verwachten.

Na de toeslagenaffaire dacht ik: wat zou ik willen lezen in gemeentehuizen, bij de sociale dienst, bij het UWV, bij DUO, bij de belastingdienst, de RVO, de SVB en de IND, en op allerlei andere plekken bij de overheid, fysiek of digitaal, over wat ik qua dienstverlening van de overheid kan verwachten.

Vraag 2. Wat is de ambitie van het Handvest?

Als werkgroep van de VAR, was dat: het formuleren van tien beloften over de essentie van de dienstverlening en besluitvorming door de overheid, die zowel algemeen als concreet zijn. Algemeen: van toepassing op alle onderdelen van de overheid. Concreet: geen abstracte beloftes, maar, gegeven de ambitie van

algemeenheid: zo concreet als mogelijk. Dus niet (als voorbeeld): ‘we zijn responsief’, maar: ‘als u een bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen we binnen een week persoonlijk contact met u op.’

Vraag 3. Waar komen al die beloften vandaan?

Je kunt ze zien als de concretisering van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman, maar ook – en heel nadrukkelijk – als de concretisering van wat wij vinden dat mensen die bij de overheid werken als de *publieke waarden* van de overheid zouden moeten zien en uitdragen.

Vraag 4. Wat zijn de reacties tot nu toe?

Bij gelegenheden waar ik het Handvest ter sprake bracht (zoals: een LinkedIn-post en de VNG juridische tweedaagse), kwam ik drie soorten reacties van tegen: 1. niets bijzonders, dit doen wij allemaal al; 2. heel mooi, dit zou ons streven moeten zijn, maar lukt ons nog niet altijd; en 3. te veel gevraagd; dit is niet wat je van de overheid kunt verwachten.

Alle drie de reacties tonen wat mij betreft de noodzaak van het Handvest aan. Uiteraard de *tweede* (daar weet men dat er werk aan de winkel is) en de *derde* (die van ‘te veel gevraagd’: daar is werk aan de winkel, maar moet misschien eerst een bewustwordingsproces op gang worden gebracht) maar ook de *eerste* reactie (die van ‘dit doen we allemaal al’: die vind ik geweldig, maar wantrouw ik, zij het hopelijk ten onrechte).

Ten slotte *vraag 5. Waar hoop ik op?*

Ik hoop natuurlijk dat na vandaag op heel veel en steeds meer plekken bij de overheid het Handvest overheid-burger te zien en te vinden zal zijn en dat overheden er ook naar handelen.

Om die hoop werkelijkheid te laten worden heb ik u, minsister van Binnenlandse Zaken, nodig. Ik ga het u zo aanbieden, en dan is het van u. Als werkgroep van de VAR denken we graag mee over hoe wat wij hopen, werkelijkheid kan worden, en ik ben blij dat we hier met heel veel denk- en doe-vermogen, waaronder dat van Rhodia Maas, Maarten Camps, Nick Steenhagen, Reinier van Zutphen en van uzelf uiteraard, bij elkaar zijn om daar plannen voor te smeden.