

de Nationale  
ombudsman

*We moeten beide middelen inzetten om problemen tussen burger en overheid in de spotlights te zetten.*

## In gesprek met... voorzitter signaleringscommissie LOSR, mr. André Moerman Eendracht maakt macht

De Nationale ombudsman en sociaal raadsliden komen beide op voor burgers in de knel. Ondanks de verschillende oogpunten hebben de organisaties overeenkomsten en kunnen ze elkaar versterken.

Dat verkondigde Alex Brenninkmeijer vorig jaar tijdens een toespraak op het jubileumcongres van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden (LOSR/MOgroep). André Moerman, voorzitter van de signaleringscommissie van de LOSR, stemt daarmee in: "Als we beide onze middelen inzetten om problemen tussen overheid en burgers in de spotlights te zetten, weegt het zwaarder dan als we alleen te werk gaan. Die weg zijn we de laatste jaren ook ingeslagen. De signaleringscommissie speelt signalen vanuit de wereld van sociaal raadsliden tegenwoordig ook door aan de Nationale ombudsman. Een medewerker van de Nationale ombudsman neemt zelfs deel aan onze signaleringscommissie. Dat zorgt voor een goede uitwisseling."

### Probleem

Per jaar zoeken ongeveer 500.000 mensen contact met sociaal raadsliden. Dat komt volgens André voort uit de complexiteit van de huidige

### 'Sociaal raadsliden overzien de consequenties van een actie'

maatschappij met al haar regels en wetten. "Degenen die daarmee in aanraking komen, zijn juist de mensen die daar niet veel van begrijpen.

Sociaal raadsliden maken de vertaalslag en helpen mensen verder. We bemiddelen bij problemen tussen burgers en overheid. Lukt dit niet? Dan is een klacht bij de Nationale ombudsman een mogelijke volgende stap."

"Maar de overheid moet hier meer verantwoordelijkheid in nemen", vervolgt André. "Er zijn zoveel regels die kunnen worden verbeterd. Sociaal raadsliden proberen dat te bewerkstelligen door bijvoorbeeld brieven te schrijven naar ministeries en daarmee te overleggen. Een concreet voorbeeld van een succes is het probleem rond incassokosten waar het ontbreekt

aan wettelijke regels, toezicht en controle op essentiële punten. Dat was een groot probleem. De toenmalige minister van Justitie, Hirsch Ballin, wuifde dat weg als incidenten. Daarop besloot de signaleringscommissie een rapport te schrijven. TROS Radar pikte dat direct op en de volgende dag werd de minister in de Tweede Kamer ondervraagd. En toen werd er ineens wél wat aan het probleem gedaan. Er ligt nu een wetsvoorstel in de Eerste Kamer."

### Brede kennis

André erkent dat niet elk probleem tussen burger en overheid geschikt is voor de landelijke media, aangezien het daarvoor vaak om te complexe materie gaat. Die complexiteit is echter dé specialiteit van sociaal raadsliden. "Zij overzien dankzij hun brede kennis en continue bijscholing wat de consequenties van een actie zijn. Individuele problemen en individu overstijgende problemen zijn dagelijkse kost. Er is helaas nog geen landelijke dekking van sociaal raadsliden. Dat moet snel veranderen."