

Snijder-Hazelhoff

ziet de werkgroep dat? Voor ons is het absoluut geen optie om er een vierde bestuurslaag of iets dergelijks van te maken. Binnen de bestaande kaders zijn volgens ons goed afspraken te maken, ook in het licht van de komende discussie over de WRO.

Bij punt 5 wil ik met nadruk de tijdshorizon, flexibiliteit en Europese ontwikkelingen noemen. Punt 6 gaat over de handhaafbaarheid. Een helder uitgangspunt is dat de overheid goed moet handhaven, maar in dit verhaal vinden wij het draagvlakprincipe ook belangrijk. Burgers en gemeenten moeten weten waar zij aan toe zijn, wat duidelijk betekent dat de overheid rekening zal moeten houden met zaken die in de pijplijn zitten. Daarvoor moeten de bestemmingsplannen wellicht versneld worden geactualiseerd. Maar als wij niet achter de zaken willen aanlopen, dan moet in ieder geval die problematiek worden aangepakt. Eigenlijk zouden wij moeten willen dat het landelijke ruimtelijkeordeningsbeleid direct doorwerkt in bestemmingsplannen; dat zou een mooie optie zijn.

Verder vermoeden wij dat een aantal partijen, maar ook de werkgroep, de inspecties voor de ruimtelijke ordening verder willen centraliseren en optuigen. Is dat vermoeden terecht of kan een en ander op provinciaal niveau worden gehandhaafd?

Nu het nationaal ruimtelijk planbureau. De VVD is voorstander van meer discussie over ruimtelijke vraagstukken. Of dit nu vorm moet krijgen in een nieuw nationaal ruimtelijk planbureau is voor ons de vraag, maar wij staan er niet op voorhand afwijzend tegenover. Meer discussie lijkt ons zeer zinvol. Ziet de werkgroep ruimte voor deze aanbevelingen in de vijfde nota?

Bij de aanbevelingen zijn de internationale ontwikkelingen niet genoemd. De internationale trends zijn zeer belangrijk. Tot slot dank ik de werkgroep voor de inzet die zij reeds heeft getoond en die zij de komende dagen zal tonen. Voor de komende rit zijn voor de VVD de volgende drie woorden zeer belangrijk: kwaliteit, integraliteit en flexibiliteit.

De beraadslaging wordt geschorst.

De vergadering wordt van 17.28 uur tot 19.00 uur geschorst.

Voorzitter: Van der Hoeven

Aan de orde is de behandeling van:
- **het jaarverslag van de Nationale ombudsman 1999 (27050).**

De beraadslaging wordt geopend.

□

De heer **Santi** (PvdA): Mevrouw de voorzitter! Mijn fractie spreekt haar waardering uit voor het uitgebreide verslag 1999 van de Nationale ombudsman. Het jaarverslag is voor een groot gedeelte nog van wat ik maar noem de periode-Oosting. De nieuwe ombudsman is sinds 1 oktober 1999 drager van het ambt Nationale ombudsman.

Ik laat niet na, te melden dat op 25 maart 1999 de Nationale ombudsman in de Grondwet werd opgenomen. Voor de Nationale ombudsman is het jaar 1999 een jaar van verandering geweest, of zo men wil: van vernieuwing.

Bij de behandeling van het jaarverslag 1998, vorig jaar mei, is aandacht besteed aan de capaciteitsproblematiek, de financiering van de Nationale ombudsman, de gang van zaken rond de ZBO's en de naam ombudsman. Hierop is op dat moment afdoende geantwoord door de toenmalige minister van BZK. Ik neem aan dat de capaciteitsproblematiek en de financiering van de Nationale ombudsman thans geen kwesties meer zijn. Mocht dat anders zijn, dan verneem ik dat gaarne van de minister.

Ik zal in mijn inbreng wat onderdelen die in het jaarverslag zijn behandeld nalopen, om te beginnen de implementatie van de motie-Scheltema-de Nie, die het vorig jaar met steun van mijn fractie is aangenomen. De motie hield in dat iedere gemeente voor 2002 in een met waarborgen omklede ombudsfunctie, dus een externe klachtvoorziening, moest voorzien. In de motie wordt de regering gevraagd om dat al dan niet met behulp van een wettelijke verplichting te bevorderen. De minister van BZK heeft de VNG en alle gemeenten er toen in een brief op gewezen dat alle gemeenten aan deze plicht dienen te voldoen. Daarbij heeft hij opgemerkt dat hij desnoods bereid was de invoering wettelijk verplicht

te stellen. Ik heb daarover de volgende vragen.

Wat is de stand van zaken op dit moment? Hoeveel gemeenten hebben inmiddels een externe klachtvoorziening en hoeveel nog niet? Heeft de minister er inmiddels zicht op of de genoemde "wettelijke" verplichting in stelling moet worden gebracht? Is er al enige gedachte over de financiering als de wettelijke verplichting wordt opgelegd? Houdt de minister in deze context periodiek de vinger aan de pols? Herinnert hij de achterblijvende gemeenten er regelmatig aan wat er nog van hen verwacht wordt?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Het is altijd interessant als de minister vragen worden gesteld, maar het is ook handig om te weten wat u er zelf van vindt. Dit moet op 1 januari 2002 geregeld zijn. Bent u nog steeds van mening dat dit moet gebeuren? Dan kan niet al te lang meer worden gewacht op eigen initiatieven van de gemeenten.

De heer **Santi** (PvdA): 2002 is niet zo ver. Mijn fractie heeft destijds de motie medeondersteund, omdat ook wij de mening zijn toegedaan dat de gemeenten rap tot een klachtvoorziening moeten komen. Zoals in de motie aangegeven is, moeten er zwaardere middelen worden toegepast om de gemeenten zover te krijgen als het dan nog niet zover is.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Hoelang wilt u dan nog met die zwaardere middelen wachten? Wacht u de cijfers af? Bent u nu al van plan om actie te ondernemen als die tegenvallen?

De heer **Santi** (PvdA): Ik denk dat de motie duidelijk is: voor 2002.

In 1999 waren er minder klachten over de IND. Er kwamen 7600 schriftelijke klachten binnen. Echter, bijna elk jaar gaat het grootste deel van de klachten over de IND. Die klachten betreffen de trage afhandeling van asiolverzoeken, bezwaarschriften en MVV's. De instroom van klachten is zelfs zodanig dat de Nationale ombudsman, gelet op zijn capaciteit, er het vorig jaar voor gekozen heeft om zoveel mogelijk klachten door te zenden naar de IND, dan wel telefonisch klachten aan de IND voor te leggen. Vooral de duur van de afhandeling is niet volgens de eisen. Tijdens een overleg tussen de

Nationale ombudsman en de hoofddirecteur van de IND heeft de laatste de verwachting uitgesproken dat in januari 2000 het automatiseringssysteem van de IND aangepast zal zijn aan het automatisch verzenden van de afdoeningsbrief. In hoeverre hebben de inspanningen van de IND vruchten afgeworpen en wat zijn de verwachtingen voor de toekomst?

In verband met die toekomst heb ik nog een vraag over de nieuwe vreemdelingenwetgeving. De Nationale ombudsman heeft zich in de media niet optimistisch getoond over de gevolgen van de wet. Dit kan betekenen dat er klachten blijven binnenkomen over de lange duur van de wachttijden. Dit kan natuurlijk weer van invloed zijn op het aantal klachten en op de capaciteit voor de afhandeling van klachten bij de Nationale ombudsman. Graag krijg ik hierop commentaar van de minister.

Op 1 juli 1999 is voor de meeste beleidsterreinen van de overheid hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking getreden. Hierin wordt een wettelijke regeling gegeven voor de interne behandeling van klachten door bestuursorganen. Uit een enquête van de Nationale ombudsman onder de gemeenten is gebleken dat nog lang niet alle organen voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit hoofdstuk 9. Verder blijkt er in de zorgsector onduidelijkheid te bestaan over de vraag of en, zo ja, in hoeverre zorgkantoren moeten worden aangemerkt als bestuursorganen. Van de 50 waterschappen hebben er vier laten weten dat zij hun bestaande klachtenbehandeling niet zullen aanpassen aan de Algemene wet bestuursrecht. Hetzelfde geldt voor twee zorgverzekeraars. Kortom, er zijn veel organen die hun procedures nog niet hebben aangepast of zelfs hebben uitgesproken dat zij niet voornemens zijn aan hun wettelijke plicht te voldoen. Ook is er in sommige gevallen onduidelijkheid over welke organen wel of niet onder de reikwijdte van hoofdstuk 9 vallen. Ik vraag de minister of hij ertoe bereid is de bestuursorganen die zonder twijfel onder hoofdstuk 9 vallen, te dwingen om aan hun wettelijke plicht te voldoen, en hoe hij dit wil doen. Tevens wil ik van de minister weten hoe hij van plan is er voor eens en voor altijd duidelijkheid over te scheppen welke organen wel en

welke niet onder de werking van hoofdstuk 9 vallen.

Ik merk in deze context op dat de regionale overheden op verschillende terreinen beter scoren dan de ministeries. Zowel met de aanpassing van de klachtenafhandeling van hoofdstuk 9 als met het beschikken over een interne klachtenregelingen lopen de regionale overheden voor op de ministeries. Dit is geen goede zaak. Hoe denkt de minister ervoor te zorgen dat alle ministeries zo spoedig mogelijk aan alle wettelijke verplichtingen ingevolge hoofdstuk 9 voldoen?

De voorlichting van Binnenlandse Zaken in de richting van de desbetreffende overheidsorganen schijnt op sommige plaatsen te wenselijk over te laten. Zo twijfelt de Nationale ombudsman over de mate waarin er bij de verschillende bestuursorganen duidelijkheid bestaat over de mogelijkheid de klachtenadviesprocedure volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing te verklaren. Graag hoor ik het commentaar van de minister hierop.

Na de invoering van hoofdstuk 9 zijn er verschillende organen die niet aan de wettelijke plicht voldoen om klachten te registreren en te publiceren. Ook in dit verband ben ik er verbaasd over dat er organen zijn die ronduit niet aan hun wettelijke plicht voldoen. De openheid en transparantie van het bestuur brengt mee dat klachten dienen te worden geregistreerd en gepubliceerd. Dit is een belangrijke pijler van het klachtensysteem. Het maakt de organen ook bewust van het aantal klachten en de inhoud ervan. Wanneer er niet wordt gepubliceerd, kan de situatie ontstaan dat een orgaan zijn eigen tekortkomingen niet meer ziet. Ik dring er bij de minister op aan dat hij in de geest van eerder gedane uitspraken andere organen ertoe verplicht aan hun wettelijke verplichtingen te voldoen.

Voorlichting over en naamsbekendheid van de Nationale ombudsman zijn van groot belang. Over dit onderwerp heb ik een algemene vraag: wat zijn de financiële consequenties van het effectief uitvoeren van deze twee onderdelen? Bij de voorlichting gaat het om twee aspecten, enerzijds de moeite die overheidsorganen zich getroosten om burgers met klachten te wijzen op het bestaan van de Nationale ombudsman, en anderzijds

de voorlichting die de Nationale ombudsman zelf geeft over de eigen werkzaamheden. Op het eerste punt hebben organen een wettelijke plicht; op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht dienen overheidsinstanties die binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen, aan het eind van de interne klachtenprocedure altijd te wijzen op een mogelijk vervolg bij de Nationale ombudsman. Het jaarverslag van de Nationale ombudsman noemt dit terecht een basisvoorwaarde in de publieksvoorlichting over de Nationale ombudsman. Deze overheidstaak laat echter zeer te wensen over. De minister dient zich meer moeite te getroosten, opdat alle overheidsinstanties aan hun wettelijke plicht op dit punt voldoen.

Naar aanleiding van een mede op verzoek van de PvdA in 1998 verricht onderzoek naar de bekendheid bij het publiek heeft de Nationale ombudsman in het jaarverslag zijn voornemen geuit om in het voorjaar van 2000 een regionale proef te beginnen in de provincies Gelderland en Overijssel. Zo is gebleken dat intermediairs als bureaus voor rechtshulp en sociale raadslieden nauwelijks een rol spelen in de voorlichting. De voorlichtingsproef zal, neem ik aan, ook gericht zijn op deze categorie. Er is gemild naar rechtshulpverleners, begin van dit jaar, en de vraag is wat de response daarop is. Verder wil ik de minister vragen hoe het staat met de regionale proef en of er nu al bepaalde conclusies te trekken zijn. Ik denk dan bijvoorbeeld aan het bereiken van mensen met een lage opleiding of allochtonen.

Dan nog het punt van de rechtsbijstand, voorzitter. Omdat ook een mail uitgegaan is naar rechtsbijstandverleners, denk ik dat het goed is stil te staan bij de positie van de minvermogenden die normaal gesproken in aanmerking zouden kunnen komen voor een toegevoegde raadsman. Gebleken is dat de Wet gefinancierde rechtsbijstand wel ruimte geeft om als toegevoegde raadsman op te treden, maar eigenlijk wordt gezegd dat dit alleen maar in uitzonderingssituaties kan geschieden. Ik wil de minister vragen om op dat punt in overleg te treden met zijn collega van Justitie om de regeling zo nodig te wijzigen, zodat procedures bij de Nationale ombudsman ook direct onder de

Santi

regeling van gefinancierde rechtsbijstand vallen. Vooruitlopend op zijn uitleg op dat punt merk ik het volgende op. Ik denk dat, als het gaat om rechtsbijstand, er natuurlijk wel gekeken wordt naar de zwaarte van een zaak, maar juist als het gaat om mensen met een lage scholing en mensen die niet zelf met klachten kunnen omgaan, is het van belang dat automatisch, wanneer een aanvraag wordt gedaan, die weging anders gaat uitvallen en men niet zegt: het is toch maar een briefje naar de Nationale ombudsman en niet meer dan dat. Op dat punt zou ik derhalve willen dat een regeling zonodig gewijzigd wordt, zodat ook rechtsbijstand in de zin van toegevoegd raadsman in dit geval mogelijk is.

Dan kom ik bij het punt van de afhandelingstijd terzake van klachten. Omdat de Nationale ombudsman de laatste instantie is waar een burger terecht kan met zijn klacht, is het zaak dat hij zorgvuldig en voortvarend werkt. Wanneer de Nationale ombudsman kritiek heeft op de afhandelingstijd van dossiers bij ministeries, moet hij er natuurlijk bovenal voor zorgen dat hij zich aan de regels houdt. Aan het begin van dit jaar heeft de Nationale ombudsman in de staatscourant ideeën naar voren gebracht om procedures te versnellen. Zo noemt de Nationale ombudsman het versterken van het mondelinge aspect bij de afhandeling van de zaken door middel van een hoorzitting in plaats van schriftelijke rondes. Ik wil van de minister weten of er inderdaad sprake is van een trage afhandeling van zaken. Zo ja, kan hij dan zeggen of de Nationale ombudsman bezig is met het uitwerken van procedures waarbij dit euvel verholpen zou kunnen worden op een manier waarbij de zorgvuldigheid van het onderzoek daaronder niet lijdt?

Ten slotte nog twee puntjes, voorzitter. In de eerste plaats klachten tegen de ombudsman zelf. Ik denk dat collega's – het geldt ook voor mijn fractie – wel eens verblijd worden met klachten over de ombudsman. De vraag is eigenlijk hoe daarmee wordt omgegaan. Ik neem aan dat er daarvoor geen echte klachtenprocedure is, maar op een gegeven moment raak je zelf ook op een dood spoor. De vraag is waar dat aan zou kunnen liggen. Natuurlijk zijn er altijd klagers die nooit naar buiten komen met een klacht. Maar

zou er toch niet een – misschien niet per se een procedure – bepaalde werkwijze op toegepast kunnen worden, zodat mensen die zitten met de afwijzing van een klacht, zich toch nog goed behandeld voelen? Immers, als men gaat klagen over de ombudsman, lijkt het net alsof het daar ook niet goed gebeurt. Ik zeg niet dat het zo is, maar je moet ook zo'n klager op een goede wijze tegemoet treden.

Als laatste punt wijs ik erop dat tijdens het symposium ter ere van het afscheid van ombudsman Oosting is gesproken over het opnemen van een artikel in de Grondwet, waardoor de Kamer de Nationale ombudsman formeel kan verzoeken een onderzoek in te stellen. Ik was maar gedeeltelijk bij die middag aanwezig, maar ik heb begrepen dat daar van de kant van de minister wel op gereageerd is. Ik heb dit evenwel niet in de stukken gezien. Daarom nu even mijn vraag wat de visie van de minister is op dit punt, als het gaat om het rechtstreeks opdracht verstrekken door de Kamer aan een ander Hoog College van Staat, namelijk de Nationale ombudsman.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Dit lijkt mij een vraag waarbij wij bij uitstek aan de woordvoerder van de PvdA-fractie kunnen vragen wat hij er zelf van vindt.

De heer **Santi** (PvdA): Ik vind het belangrijk dat hier goed over wordt nagedacht. De Nationale ombudsman is een Hoog College van Staat, waarvan er meer zijn. De taak van de ombudsman is erg belangrijk. Zie het onderzoek bij Defensie waarvoor de ombudsman langs een omweg de opdracht kreeg. Ik wil in eerste instantie weten hoe de minister er zelf over denkt. Uit het stellen van de vraag kan worden afgeleid dat mijn fractie ook ideeën in deze richting heeft.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Misschien dat u aan het eind van het debat wat meer ideeën hebt opgedaan. Ik begrijp dat het denken hierover in de PvdA-fractie nog in het beginstadium verkeert.

De heer **Santi** (PvdA): Er wordt over nagedacht.

De heer **Vos** (VVD): Ik dacht de PvdA er ook een punt van maakte, de

onderzoekstaak van de Kamer uit te breiden. Hoe spiegelt de heer Santi de wellicht toenemende taak van de ombudsman daaraan?

De heer **Santi** (PvdA): Een eventuele directe opdracht tot het verrichten van onderzoek aan de ombudsman is wat anders dan een uitbreiding van de onderzoekstaken van de Kamer. Aan een uitbreiding van de mogelijkheden tot controle door de Kamer zit heel wat vast. Onderzoek door een ander Hoog College van Staat is een ander traject.

□

De heer **Van Wijmen** (CDA): Voorzitter! In het verslagjaar hebben wij de wisseling van de wacht gehad. Vanaf deze plaats willen wij een woord van waardering uitspreken aan het adres van de heer Oosting, die het ambt van Nationale ombudsman zo grondig heeft ingevuld, dat hij het staatsrechtelijk gezien op de kaart heeft gezet in het hele systeem van checks and balances. Tegelijkertijd spreekt de fractie gaarne het volle vertrouwen uit in de opvolger, de heer Fernhout, die in staat moet worden geacht het beleid voort te zetten en er een eigen accent aan te geven. Een voorbode daarvan vormt wellicht de instelling van een projectgroep eind 1999 ter voorbereiding van een interne discussie over taak en functie van het instituut. Deze discussie zal zich richten op het bestaande instrumentarium, maar ook op nieuwe instrumenten. In het jaarverslag over 2000 zullen wij er meer over vernemen. Wij wachten dit met belangstelling af.

Ter afsluiting van dit inleidende gedeelte wil de CDA-fractie nog gaarne haar waardering uitspreken voor de bereidheid van de substituut-ombudsman mevrouw mr. De Bruin om haar aanstelling nog tot 1 oktober 2000 te continueren. Deze opmerking biedt de CDA-fractie tevens de gelegenheid zich positief uit te spreken over de suggestie van de ombudsman, neergelegd in het jaarverslag op bladzijde 63, over de wijze waarop kan worden voorzien in de benoeming van een substituut. Thans is er het risico dat de ambtsdragers tegelijk vertrekken, waardoor de ervaring verloren gaat. Daarom is nu ook gekozen voor een tijdelijke verlenging. Het ligt onzes inziens in de rede om de wet zodanig

Van Wijmen

te wijzigen, dat het einde van de ambtstermijn van de substituut bepaald wordt op een jaar na het tijdstip waarop de nieuwe Nationale ombudsman zijn ambtstermijn begint. In dat jaar kan gezocht worden naar een substituut, met inbegrip van de mogelijkheid dat aan de zittende gevraagd wordt aan te blijven. Aldus wordt voorkomen dat in dit heel speciale ambt telkens een "gap" ontstaat.

De instrumenten die de ombudsman ter beschikking staan, waren al even aan de orde. Wij zijn niet op zoek naar nieuwe instrumenten. Het interventie-instrument wordt verreweg het meest gebruikt, namelijk bij 81,5% van alle klachten. Er is steeds sprake geweest van een succesvolle beëindiging, waardoor geen rapport behoefde te volgen. Dat is natuurlijk enorm interessant. Het staat ook in het rapport op bladzijde 10: "Bij een geslaagde interventie zijn burger, bestuur en Nationale ombudsman tevreden. Ten slotte leidt de interventiemethode tot korte procedures van klachtbehandeling". Doorgaan dus op deze weg, ook als dat consequenties zou hebben voor de bezetting van het bureau.

De pendant is het onderzoek dat tot een rapport leidt, 18,5% van de zaken. Daarbij gaat het veelal om complexe klachten, zoals op bladzijde 11 wordt vermeld, hetgeen soms haaks staat op de noodzaak van een redelijk korte afhandelingstermijn. Als men die in stand wil houden en men de geloofwaardigheid van het instituut aldus wil blijven bevorderen, dan zal men hier de consequenties voor de bestaande zeker niet uit de weg mogen gaan. De CDA-fractie pleit op dit punt bij de minister voor voldoende aandacht, niet omdat die er niet zou zijn maar omdat wij op dat punt graag nog eens van hem een bevestiging horen.

In het verslag wordt op bladzijde 12 gewezen op diverse aandachtspunten. Ik zal op enkele daarvan nader ingaan, zoals op de aansluiting van de gemeenten bij de Nationale ombudsman. Er zijn 24 gemeenten bijgekomen, wat het totale aantal op 62 brengt met een totaal aantal inwoners van 3,2 miljoen. Dat is nog geen zesde deel van onze bevolking, hetgeen wij veel te weinig vinden. Wij vonden dat al eerder, zoals bleek uit de motie-Scheltema-de Nie, waaraan uitvoering is gegeven door middel van een aansporingsbrief.

Eenzijds begrijpen wij best de aarzelingen over een wettelijke regeling uit het oogpunt van eerbiediging van de gemeentelijke autonomie. Anderzijds hechten wij aan een zo sterk mogelijke ombudsstructuur in de publieke sector. Wij blijven er dus op aandringen om de inspanningen te richten op een groter aantal deelnemende gemeenten. Als dat niet lukt, neig ik naar de gedachten van de heer Santi op dit punt. Wij voeren daarover zojuist een interruptiedebatje.

Het volgende aandachtspunt is de verwarring rond het begrip "ombudsman" en daarmee samenhangend de naamsbescherming. Aan deze kwestie is in het jaarverslag veel aandacht besteed, onder andere op bladzijde 45 en volgende en op bladzijde 100 en volgende. Deze kwestie werd verder aan de orde gesteld bij de behandeling van het jaarverslag 1997. Een motie van collega Hoekema en mijzelf werd toen ingetrokken, omdat de staatssecretaris een notitie toezegde. Die notitie is inmiddels beschikbaar en wordt uitvoerig in het jaarverslag 1999 gerelateerd en becommentarieerd. De CDA-fractie wil in dit verband het accent op de publieke sector leggen in plaats van op de private sector, die in de notitie terecht op een wat andere manier wordt behandeld. Het gebruik van de naam "ombudsman" in en door de private sector is wellicht de grootste bron van verwarring, maar daar kunnen wij geen vinger achter krijgen en een wettelijke maatregel is op dit punt te verstrekkend. Voor de publieke sector ligt dat echter anders. Wij denken dat de beer toch echt los is als overheidsorganen of zelfstandige bestuursorganen allerlei ombudsfuncties instellen als externe klachtvoorziening met de naam "ombudsman". In het jaarverslag spreekt het relaas van de ombudsman op bladzijde 54 boekdelen. De staatssecretaris heeft ooit vriendelijk en dringend aan een aantal universiteiten verzocht om de naam te wijzigen en het instituut anders te noemen. Dat heeft echter niets geholpen, er is er zelfs nog één bij gekomen.

De Nationale ombudsman geeft in het jaarverslag op bladzijde 52 ruimschoots en uitvoerig aan dat, hoe en waarom "er bij burgers misverstanden bestaan over functie

en werkterrein van de Nationale ombudsman". Er bereiken hem ook een behoorlijk aantal verkeerd geadresseerde verzoeken, omdat de meeste gemeenten de ombudsman nog niet bevoegd maakten. Er is dus verwarring alom. Het veroorzaakt bij betrokkenen een extra werklust en leidt tot frustratie, hetgeen uit de wereld geholpen moet en kan worden.

In dat verband wijzen wij op nog een geheel ander aspect. De functie en het instituut van de Nationale ombudsman is een op nationaal niveau aanwezige voorziening die objectief voldoet aan de hoogste eisen van professionaliteit, onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Deze voorziening is echt onmisbaar als sluitsteen in ons systeem van rechtsbescherming. Niet voor niets is het instituut inmiddels in de Grondwet verankerd. Tevens oefent het echter binnen ons stelsel van rechtsbescherming – ik heb dit aspect overigens nog nergens gelezen of gehoord, maar ik denk er een snaar mee te raken – een heel belangrijke dejuridiserende werking uit. Er zijn immers tal van burgers die niet op tijd geïnformeerd worden of onvoldoende correct worden behandeld. Dat probleem wordt door het instituut verder geholpen, losgetrokken, waarmee de burger de gang naar de rechter wordt bespaard. Dan kan wel gezegd worden dat er toch heel wat moet gebeuren voordat de mensen voor zoiets naar de rechter gaan. Welnu, het zou kunnen dat het overheidsorgaan in de sfeer van een onrechtmatige overheidsdaad terechtkomt en dan komt het hele circus op gang. Door de interventie van de Nationale ombudsman worden juist procedures vermeden. Juist daar in 81,5% van de gevallen sprake is van een succesvolle beëindiging, moet je constateren dat het een uiterst heilzaam instituut is.

Al bij al is er de CDA-fractie veel aan gelegen dat enerzijds de voorziening die de Nationale ombudsman biedt voor zoveel mogelijk situaties in de publieke sector gebruikt kan worden, terwijl er aan de andere kant voor de justitiabelen zoveel mogelijk garanties zijn via een adequate voorziening. Dat betekent twee dingen. Enerzijds moet er een goede eigen interne klachtvoorziening komen. Daarin is nu in de AWB voorzien. Die mag echter nooit de

Van Wijmen

naam "ombudsman" dragen. Verder moet er een verbod via de AWB komen voor bestuursorganen om een eigen externe klachtvoorziening op te zetten als er een wettelijk geregelde voorziening van toepassing is. Ik verwijs naar de suggestie op bladzijde 55 van het jaarverslag. Ik verneem graag hoe de minister daarover denkt. De CDA-fractie wil deze suggestie best zó verstaan dat het bestuursorganen en ZBO's niet vrijstaat een eigen externe klachtvoorziening in het leven te roepen, als de Nationale ombudsman als zodanig kan worden aangemerkt. Men kan het vraagstuk ook langs een andere kant benaderen en wel door voor te schrijven dat het een bestuursorgaan alleen vrijstaat een eigen externe ombudsfunctie in het leven te roepen als zulks uitdrukkelijk bij lex specialis mogelijk wordt gemaakt. Dat zou je in een enkel geval wel eens willen. Er is nu bijvoorbeeld een initiatiefontwerp onderweg van onder andere de heer Santi, waarin iets dergelijks voor de huurders wordt voorzien. Dat zou hier in kunnen passen. Er mogen dus geen externe klachtvoorzieningen zijn, behalve de Nationale ombudsman, voor bestuurslichamen op alle niveaus, of dat moet bij lex specialis mogelijk zijn gemaakt.

Ten slotte wil ik iets zeggen over de inderdaad broodnodige publieksvoorlichting. Op bladzijde 10 van het jaarverslag wordt melding gemaakt van een proefcampagne in twee provincies die in het voorjaar 2000 zou worden uitgevoerd. Is dit inderdaad gebeurd? Zo ja, is er dan al iets over te zeggen?

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Mevrouw de voorzitter! Het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 1999 is verschenen onder verantwoordelijkheid van de derde Nationale ombudsman, maar draagt nog veelal het stempel van zijn voorganger. Het zal de heer Fernhout weinig moeite hebben gekost dat stempel voor zijn rekening te nemen. Onze fracties hopen en verwachten dat de heer Fernhout een even goede bijdrage aan de ontwikkeling van het instituut zal leveren als met de heer Oosting het geval was. Inmiddels zal ook de substituut-ombudsman, mevrouw mr. De Bruin, plaatsmaken voor haar opvolger. Hoewel dat past bij het

eenhoofdige karakter van het ambt van Nationale ombudsman, heb ik de indruk dat wel eens te krampachtig wordt vastgehouden aan mogelijke consequenties hiervan. Duidelijk is dat de geldende overgangstermijn van een half jaar voor de vervanging van de substituut-ombudsman te kort is. Het plan van de minister om die termijn dan maar te verdubbelen, lijkt de charme van de eenvoud te hebben, maar de Nationale ombudsman wijst er terecht op dat hiermee niet alle problemen worden opgelost. Wat mij betreft, volgen wij de suggestie op om het einde van de ambtstermijn van de substituut-ombudsman te stellen op een jaar na het begin van de ambtstermijn van de nieuwe ombudsman.

De discussie over de bescherming van de naam "ombudsman" lijkt eindeloos te worden. De ambtsvoorganger van de minister heeft zich uitgesloofd om duidelijk te maken dat wettelijke bescherming van de naam niet gewenst en, zeker op termijn, eigenlijk ook niet nodig is. Cruciaal in dit verband zal de regeling van de externe klachtvoorziening in de Algemene wet bestuursrecht worden. Bij die gelegenheid moet maar eens en voorgoed duidelijk worden welke instanties zich eventueel naast de Nationale ombudsman met de naam "ombudsman" mogen tooien. Intussen doen wij er goed aan het advies van de ombudsman ter harte te nemen en ook als parlement terughoudend te zijn in onze pleidooien voor weer een ombudsman op een of ander terrein in de private dan wel in de publieke sector.

Ik zeg dit ook, omdat ik mij verbaasd heb over een recent initiatiefvoorstel, waaraan onder meer de naam van collega Santi is verbonden. Het is een voorstel tot introductie van een landelijke ombudsman voor huurders. Het voorstel is nu uiteraard niet aan de orde, maar het verbaast mij wel dat, terwijl regelmatig vanuit alle fracties steun betuigd wordt aan pleidooien om verwarring over de naam "ombudsman" te voorkomen, vanuit een van de fracties het voorstel wordt gedaan om naast de Nationale ombudsman, een landelijke ombudsman voor huurders in te stellen. Zowel voor de huurders als voor beide ombudsmannen leidt dit tot een schimmige situatie.

De heer **Santi** (PvdA): U weet dat in

dat voorstel nadrukkelijk wordt aangegeven waarom dit soort klachten niet bij de Nationale ombudsman kunnen worden ondergebracht. Er is verder gekozen voor een ruime tenaamstelling, waardoor er geen verwarring kan ontstaan met de Nationale ombudsman.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Je krijgt dus naast de Nationale ombudsman een landelijke ombudsman voor huurders. Dat lijkt mij zeker voor huurders, ongeacht of het nou huurders zijn van corporatiewoningen of andere woningen, zeer verwarrend. Ook voor de Nationale ombudsman lijkt het mij heel erg onlogisch en verwarrend als er naast de Nationale ombudsman een landelijke ombudsman is. Over het invullen van de functie, al dan niet in een overgangssituatie, praten wij nu niet. Dat komt bij het wetsvoorstel aan de orde. Wij moeten niet bij een debat over het jaarverslag van de Nationale ombudsman unaniem steun geven aan de Nationale ombudsman en vragen die naam alsjeblieft niet dubbel te gebruiken om er vervolgens op een ander terrein zelf debat aan te zijn dat er weer een ombudsman komt onder dezelfde naam. Daar gaat het mij om.

De **voorzitter**: Mijnheer Santi, dit is geen onderwerp van dit debat. U gaat nu allebei een tikkeltje buiten de orde. Als u nog een vraag wilt stellen, vind ik dat oké, maar dan houdt het ook op.

De heer **Santi** (PvdA): Ik kan alleen maar herhalen dat ik meen dat er geen verwarring kan ontstaan over de landelijke ombudsman voor de huurders, juist omdat de Nationale ombudsman op dat terrein niet bevoegd is. De wet geeft de kaders aan waarbinnen de Nationale ombudsman wel bevoegd is. Daar komen wij op een ander moment op terug.

De **voorzitter**: Zo is dat. Dat was dus geen vraag.

Ik verzoek de heer Schutte zijn betoog te vervolgen.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Ik ga inderdaad niet in op het voorstel, maar als wij in het ene debat zeggen "één ombudsman en verder niet", moeten wij er niet op een andere

Schutte

manier aan meewerken dat er toch verwarring kan ontstaan. Dat is mijn enige boodschap op dit moment. Verder zien wij wel hoe het met het wetsvoorstel gaat.

Voorzitter! Vorig jaar heb ik ervoor gepleit de behandelingsduur van klachten te bekorten. Daarom ben ik blij te lezen dat hierover binnen het Bureau Nationale ombudsman wordt nagedacht. Als het schriftelijk proces van hoor en wederhoor kan worden vervangen door een hoorzitting, kan dat een forse tijdswinst betekenen. Uiteraard mag dit niet ten koste gaan van de kwaliteit van het onderzoek, maar snelheid van behandeling is ook een kwaliteitsaspect. Hoever is het denken over dit thema gevorderd en wil de minister zo nodig een handje helpen?

Voor de gemeenten die nog niet beschikken over een externe klachteninstantie, nadert het uur van de waarheid. De al eerder genoemde motie-Scheltema-de Nie c.s. noemde als uiterste datum 1 januari 2002. Minister Peper vond het jaar 2000 een belangrijk moment om te kijken hoe wij er nu voor staan. Welnu, minister, hoe staan wij ervoor? Hoe verloopt het overleg met de VNG? Hoe past een en ander in de plannen voor de Algemene wet bestuursrecht?

Interessant in dit verband is dat de staatscommissie-Elzinga alle gemeenten adviseert een externe klachtenregeling in te voeren, bijvoorbeeld in de vorm van een regionale ombudsman. Dit advies is door de regering verwelkomd. Met zoveel eensgezindheid moet het toch mogelijk zijn de gestelde einddatum te halen?

Ik wijs nog op een ander spoor dat voor het werk van de Nationale ombudsman van belang kan zijn, te weten het project Van beleidsbegroting tot beleidsverantwoording. Volgens dat project is het de bedoeling dat de begroting nieuwe stijl ontdaan zal worden van een groot aantal bijlagen waaronder de aanbevelingen van de Nationale ombudsman. De betrokken minister moet dan maar zien wat hij met deze informatie doet. Daarom vraag ik hem wat hij van plan is te gaan doen met de bewaking van de uitvoering van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman, die tot nog toe plaatsvindt via een bijlage van de begroting.

Dat brengt mij bij een algemeen punt, aan de orde gesteld tijdens het

symposium ter gelegenheid van het afscheid van de heer Oosting. Gesignaleerd werd toen onder meer dat adviezen van de ombudsman niet optimaal worden benut. Over de oorzaken ervan verschilden de meningen, maar algemeen was men van oordeel dat de Tweede Kamer meer vervolg kon geven aan de informatie over overheidsfunctioneren die haar door de Nationale ombudsman wordt verstrekt. Wij staan nu voor de vraag wat wij als Kamer meer gaan doen. Een mogelijkheid hebben wij zelf in de hand, te weten het tijdstip van bespreking van het jaarverslag. Als wij de Nationale ombudsman wettelijk verplichten om binnen drie maanden met zijn jaarverslag te komen, is het ongepast om vervolgens vier maanden te wachten voordat wij het gaan bespreken. Een of anderhalve maand is volgens mij een verantwoord maximum. Daarbij vind ik het minder belangrijk of de behandeling dan plaatsvindt in een plenair debat of in commissieverband. De inhoud gaat dan naar mijn mening boven de vorm. Ik denk dat het goed is om dit punt en de meer algemene vraag naar het vervolg op de rapportage van de ombudsman nog eens nadrukkelijk in de vaste commissie onder ogen te zien.

Tijdens het symposium was nog een tweede vraag aan de orde: moet de Tweede Kamer de wettelijke mogelijkheid krijgen, de Nationale ombudsman te verzoeken een onderzoek te doen? Net als de meeste sprekers op het symposium beantwoord ik die vraag ontkennend. De ombudsman kan altijd iets doen wat de Kamer graag wil, maar zijn onafhankelijkheid moet buiten kijf staan. Die moet niet onder druk komen te staan omdat de Kamer zich op een wettelijke mogelijkheid kan beroepen.

□

De heer **Hoekema** (D66): Mevrouw de voorzitter! Dat het instituut het vertrek van de zo bekend geworden ombudsman, de heer Oosting, en de komst van de heer Fernhout zo rimpelloos heeft doorstaan, geeft aan hoe stevig het in de Nederlandse samenleving is verankerd. De burger weet ook veelvuldig de weg naar de Nationale ombudsman te vinden. Een keerzijde hiervan is dat van de klachten die in 1999 werden

ingediend, 20% niet-ontvankelijk bleek, omdat de instantie waarover werd geklaagd, niet onder de competentie van de Nationale ombudsman viel. Dat veroorzaakt nogal wat teleurstelling.

De vraag is hoe dat percentage terug te dringen. De Nationale ombudsman werkt aan een actief voorlichtingsbeleid. Dat is prima, maar is er geen reden om nog iets meer te doen? Is het niet mogelijk, te verplichten om bij besluiten van organen die onder de competentie van de ombudsman vallen, dat uitdrukkelijk aan te geven? Weliswaar worden handelingen van het bestuur daarmee niet gedekt, maar toch. Graag hoor ik een reactie van de minister.

Tijdens het ook door vorige sprekers genoemde symposium bij het afscheid van de heer Oosting, kwam de relatie tussen parlement en Nationale ombudsman aan de orde. De heer Tjeenk Willink, als vice-voorzitter van de Raad van State toch niet de eerste de beste, stelde toen dat de Tweede Kamer nog onvoldoende gevolg wist te geven aan de meer structurele bijdragen van de ombudsman, om van de Eerste Kamer maar te zwijgen, die de rapporten zelfs niet bespreekt. Wij moeten ons dat aantrekken. Hierdoor ben ik vanavond extra gemotiveerd om een aantal punten met klem onder de aandacht van de minister te brengen.

Allereerst de reikwijdte van de competentie van de ombudsman. In juni 1999 werd bij de behandeling van het jaarverslag Kamerbreed de motie-Scheltema-de Nie c.s. aangenomen, waarin wordt uitgesproken dat alle gemeenten uiterlijk 1 januari 2002 een externe klachtvoorziening moeten hebben, door hetzij een lokale ombudsfunctie, hetzij aansluiting bij de Nationale ombudsman.

De toenmalige minister van BZK had veel sympathie voor deze motie. Met de VNG zou worden gezien hoe zij het beste haar beslag kon krijgen. Nu blijkt dat er 62 gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman en dat circa 100 gemeenten een eigen ombudsfunctie hebben. Dat is iets, maar het betekent tevens dat het merendeel van de Nederlandse gemeenten nog geen onafhankelijke, externe klachtvoorziening heeft. 1 januari 2002 nadert met rasse schreden. De vraag is of iedere gemeente dan wel

Hoekema

een onafhankelijke klachtenvoorziening zal hebben.

De vorige minister had een sterke voorkeur voor een eigen externe lokale of regionale klachtenvoorziening. Deze voorkeur leeft ook bij de fractie van D66. Ik hoor graag de inzichten hierover van deze nieuwe minister. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat de overgrote meerderheid van de Nederlandse burgers nog lange tijd nergens zijn beklag kan doen over zijn of haar gemeentebestuur? Zoals vorige sprekers hebben gezegd, is er een duidelijke relatie met het advies van de commissie-Elzinga hierover.

Een tweede punt van structureel aanhoudende zorg is het gebruik van de naam ombudsman. Er is geen naamsbescherming. In feite kan iedere instantie die zich met enige vorm van klachtenbehandeling bezighoudt, zich hiermee tooien. Het aantal ombudslieden van verschillende pluimage, zowel in de private als in de publieke sector, is dan ook nog steeds groeiende, zo blijkt uit een onderzoek van de Nationale ombudsman. Daarmee wordt het voor de burger ook niet echt duidelijker.

Over dit onderwerp is reeds veel gezegd en geschreven, mede naar aanleiding van een motie van ondergetekende en collega Van Wijmen van het CDA uit 1998. Het feit dat de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag toch weer terugkomt op het vraagstuk van de wettelijke bescherming, geeft aan dat de nood hoog is gestegen. Vanwege de weerbarstigheid pleit hij niet voor een wettelijke voorziening voor de private sector, maar wel voor de publieke sector. Is dit niet te verwezenlijken door in de Algemene wet bestuursrecht de naam "ombudsman" te reserveren voor onafhankelijke, externe klachtenbehandeling? Mijn fractie voelt daar veel voor.

Blijkens een enquête van de Nationale ombudsman voldoet een kwart van de bestuursorganen niet aan de eisen die de AWB stelt inzake interne klachtenbehandeling door bestuursorganen. Wij maken wetten toch niet voor niets? Waar valt deze traagheid aan te wijten en hoe kan dit uiterst negatieve percentage spoedig worden verbeterd? Het gaat toch niet aan dat bij veel bestuursorganen gewoon nog geen of geen voldoende interne klachtenbehandeling bestaat? De voorlichting

moet zeker worden geïntensiveerd. Zijn daar plannen voor en zijn die voldoende? Moeten wij niet op termijn een schandpaal oprichten?

De grote klacht is altijd weer het gebrek aan voortvarendheid. Dat is ook irritant. De vraag is hoe hier een doorbraak geforceerd kan worden. Zouden bijvoorbeeld meer termijnbepalingen met positieve werking mogelijk een oplossing kunnen betekenen?

De Nationale ombudsman heeft twee jaar geleden, mede naar aanleiding van een verzoek uit de Kamer, een onderzoek ingesteld naar de ongevallen met de AP 23-mijnen. De ombudsman komt op dat punt alle lof toe, want dankzij dit onderzoek is eindelijk een eind gekomen aan de lijdensweg van de nabestaanden van de slachtoffers. Omdat ik zelf nogal instrumenteel ben geweest bij het pleidooi voor het uitvoeren van dit onderzoek naar de gevolgen van de AP 23-mijnen, wil ik vanavond nog eens stellen hoe buitengewoon belangrijk dit onderzoek is geweest. Een paar weken geleden kreeg ik een brief van een van de nabestaanden van een van de bij het ongeluk in 1983 omgekomen militairen, die mij schreef dat het zo ongelooflijk belangrijk is dat mede door het onderzoek van de Nationale ombudsman het ministerie van Defensie thans volkomen genoegdoening heeft gegeven in dit dossier. Dat toont aan hoe buitengewoon belangrijk het werk van de ombudsman is geweest en hoe nuttig het kan zijn dat de ombudsman op verzoek van het parlement onderzoeken kan instellen.

Over uw hoofd, voorzitter, en over dat van de minister heen zou ik de minister van Defensie willen oproepen om ook de laatste losse eindjes van de ongelukken met die mijnen in 1983 en 1984 – de dossiers Spijkers en Ovaa – tot een goed einde te brengen. Het is echt een buitengewoon belangrijk onderwerp. Als burgers mij schrijven dat het vertrouwen in de rechtsstaat is hersteld, is dat na 17 jaar een ongelooflijk belangrijke constatering. Ik ben zeer blij dat de ombudsman daaraan heeft bijgedragen.

Inschakeling van de ombudsman door het parlement vergt wel aparte aandacht, zeker nu het parlement zich voorneemt om in de toekomst ruimer onderzoek in te stellen. De fractie van D66 is daar niet op

voorhand tegen, mits de onafhankelijkheid van de ombudsman maar gewaarborgd blijft en de verzoeken die worden gedaan, passen bij zijn taakuitoefening.

Ontwikkelingen op het terrein van de arbitrage – de mediation, dezer dagen een zeer populair begrip – in relatie tot de ombudsman vergen een nadere bezinning. De ombudsfunctie moet zich niet gaandeweg ontwikkelen tot een soort mediationfunctie. De Nationale ombudsman is en blijft, wat ons betreft, een onafhankelijke instantie, ingesteld om klachten van burgers te behandelen. Ik zou het op prijs stellen als er wat meer duidelijkheid zou kunnen komen in de afbakening van rechtsbeschermende instanties, dit soort nieuwere bemiddelingsvormen en de ombudsman. Dat vergt dus een nadere inkadering van dit terrein.

De Nationale ombudsman stelt voor om de Wet Nationale ombudsman te wijzigen, zodat de substituut-ombudsman nog een jaar in functie blijft bij het aftreden of overlijden van de Nationale ombudsman. Het kan inderdaad voor de continuïteit van belang zijn dat de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsman of -ombudsmannen niet tegelijk defungeren. De vraag is of de voorgestelde oplossing de beste is. Zou het niet beter in de systematiek en de geest van de Wet Nationale ombudsman passen als de in artikel 9, tweede lid, genoemde mogelijke verlenging van zes maanden wordt verlengd tot een jaar, zoals ook is gesteld door de heer Schutte? Dat betekent dat de termijn van de zittende substituut-ombudsman of -ombudsmannen op verzoek van de nieuwe ombudsman met maximaal een jaar verlengd kan worden. Nu is dat nog maximaal zes maanden.

□

De heer **Vos** (VVD): Voorzitter! Een op kwaliteit georiënteerde overheid dient haar ombudsman een beetje te koesteren, zou ik willen zeggen. Immers, de ombudsman is zowel individuele rechtsbeschermmer als algemeen controleur. Hij is een soort van moderne waakhond voor het behoorlijk functioneren van de overheid. De fiscus bijvoorbeeld is, zoals directeur-generaal Jan van Lunteren in de feestbundel bij het afscheid van Oosting heeft geschreven, de ombudsman als een vriend

gaan zien, een vriend die bij tijd en wijle ook wel eens de vinger opheft, maar die toch ertoe dient om knowhow over te dragen en om aan te wijzen waar de fiscus soms in de fout is gegaan.

Het veld van de ombudsman is uitermate gevarieerd. Het varieert van politie tot IND en van waterschap tot zorgkantoor. Misschien is dat ook wel de reden, voorzitter, dat het profiel van de ombudsman zo weinig scherp omlijnd is. Het is toch heel opvallend, dat slechts 20% van de Nederlandse bevolking het bestaan van het werk van de ombudsman kent. Van lageropgeleiden schijnt dat zelfs maar 11% te zijn. Intermediairs, zoals advocaten en andere hulpverleners, weten het eigenlijk ook nauwelijks. Ik heb mijzelf georiënteerd op het werk van de ombudsman en ik ben tot de conclusie gekomen dat het een uitermate degelijke organisatie is, waardoor op een weloverwogen en rustige wijze allerhande problemen worden opgelost. In algemene zin kan dus de ombudsman het vertrouwen van de burger in de overheid zeker dienen.

Desondanks valt het op dat van de 7600 klachten slechts eenderde uiteindelijk door de ombudsman behandeld kan worden, in de eerste plaats omdat eenderde deel buitenwettelijk is. De ombudsman wordt bijvoorbeeld verward met de stichting De Ombudsman in Hilversum en de Nationale ombudsman gaat niet over tweedehandsauto's en dergelijke. Daarnaast is, zoals al is gememoreerd, bijna eenderde deel van de klachten niet-ontvankelijk, bijvoorbeeld omdat de zaak nog bij de rechter voorligt. Aldus ontstaat er een afschrijvingspercentage van bijna 60. Dat is betrekkelijk hoog.

Met betrekking tot de zaken die wél door de ombudsman in behandeling worden genomen, die andere kleine 40%, heeft de ombudsman een succesvolle staat van dienst. Circa 90% van de klachten wordt met een interventie afgedaan en brengt de mensen weer op het juiste spoor. In 500 zaken wordt een rapport gemaakt. Op dit moment kan de VVD zich versterking van het profiel van de ombudsman wel enigszins voorstellen. De ombudsman waakt immers over de kwaliteit van de overheid en daarbij past dat burgers helder en op een overtuigende manier worden

gewezen op het bestaan van de ombudsman. De ombudsman biedt ook gemakkelijke aanknopingspunten voor profielversterking, voorzitter. Ik denk bijvoorbeeld aan het feit dat van burgers vaak de klacht wordt gehoord dat de overheid te traag handelt. Zo komt het voor dat iemand soms een halfjaar tot negen maanden op zijn huursubsidie wacht, wat tot onlustgevoelens aanleiding geeft. Het is mijns inziens de moeite waard om breed uit te dragen dat nu juist de ombudsman toeziet op de snelheid van het handelen van de overheid. Er is zelfs een correspondentiewijzer gemaakt, waarin per onderdeel per soort brief is aangegeven wat een redelijke termijn zou zijn.

Onder verwijzing naar het jaarverslag van de ombudsman wil ik nog een aantal specifieke constateringingen aan de orde stellen. Uit de bevindingen van de ombudsman blijkt dat tenminste 50% van de interventies betrekking heeft op traag handelen van de overheid. Hoe staat de minister tegenover die conclusie? Betekent dit dat de overheid te traag is? Hoe gaat hij met dit gegeven om? Een ander punt is dat circa 50% van de klachten die door de ombudsman in het rapport worden afgedaan, gegrond verklaard worden. De helft van die klachten is dus gegrond. Naar ik begrijp, is in Zweden 35% gegrond. Dat is een opvallend verschil. Het zegt niet alles, maar ik zou toch graag willen weten welke conclusie de minister uit dit verschil trekt.

Ook een belangrijk vraagpunt is of een instantie een bestuursorgaan is en daarmee onder de paraplu van de ombudsman valt of niet. Het is een open stelsel. Dat betekent dat de burger van geval tot geval moet bepalen of hij denkt dat hij bij de ombudsman terecht kan. Daardoor verzwakt het profiel van de ombudsman ook een beetje. Wij hebben in Nederland vele zelfstandige bestuursorganen. Lang niet altijd is duidelijk wanneer die ZBO's als bestuursorgaan handelen ten opzichte van de burger. Ik zou ervoor willen pleiten dat er wel duidelijkheid over wordt gegeven. Immers, daarmee is het belang van de burgers gediend. Is de minister bereid een bijdrage te leveren?

Een ander punt in dit verband betreft de zorgkantoren. Ook daar doen zich onheldere zaken voor. De functie van het zorgkantoor wordt

door een aantal daartoe aangewezen zorgverzekeraars uitgeoefend. De zorgkantoren zijn vaak werkzaam in een bepaalde regio. De zorgverzekeraar, bijvoorbeeld iemand die over een persoonlijk budget een oordeel geeft, is lang niet altijd de eigen verzekeraar van betrokkene. Het is daarom van belang dat in de beslissingen van zorgkantoren expliciet wordt aangegeven namens welke verzekeringsinstellingen een beslissing wordt genomen. De ombudsman heeft echter geconstateerd dat dit niet altijd gebeurt. Als iemand, bijvoorbeeld een gehandicapte, een persoonlijk gebonden budget vraagt voor een bepaald doel en dat wordt geweigerd, dan kan hij uiteindelijk bij de ombudsman laten controleren of de gedraging terecht is. Ik zou ervoor willen pleiten dat er op dit terrein meer duidelijkheid ontstaat.

Een ander punt betreft de externe klachtenregeling van gemeenten. Gelukkig komen daar steeds meer van, maar toch wringt de schoen nog behoorlijk. Het is niet onaannemelijk dat juist de financiering een probleem is. Naar ik begrijp gaat het om f 2000 per klacht en f 6000 per onderzoek en wordt overwogen om iedere inwoner uiteindelijk 50 cent in rekening te brengen. Ik kan mij ook voorstellen dat gemeenten er weinig trek in hebben om altijd f 2000 te moeten betalen als een willekeurig iemand een willekeurige klacht bij de ombudsman indient. De VVD-fractie kan zich andere vormen van financiering voorstellen, waarin meer prikkels zijn ingebouwd voor gemeenten die zelf de klachten weten te regelen en die dus minder klachten naar de overheid toe brengen. Wellicht zou een afrekening op urenbasis een oplossing kunnen zijn, al weet ik dat de heer Oosting daar geen voorstander van was.

Een vijfde punt betreft de ombudsman en de rechterlijke macht. Ik begrijp dat er een discussie gaande is over de vraag in hoeverre de ombudsman ook gedragingen van de rechterlijke macht zal gaan beoordelen. Wat is de stand van zaken?

Voorzitter! Uit het jaarverslag van de ombudsman blijkt dat er nog in betrekkelijke mate door overheidsorganen is voldaan aan de verplichting van een interne klachtenregeling. Ik kan mij voorstellen dat er op dit punt een soort van scorebord wordt geïntroduceerd, waardoor

publiekelijk kan worden nagegaan hoeveel overheidsorganen zo'n interne klachtenregeling al aan de orde hebben gesteld, want het moet natuurlijk wel volledig worden geïmplementeerd.

De IND blijft voor de ombudsman een soort van superhofleverancier. Eind 1999 zat de ombudsman met de handen in het haar. Hij bleef zich beroepen op vertragingen die zich hadden voorgedaan en de IND zei in feite: first in, first out, ik kan daar niets meer aan doen. Er heeft toen een gesprek plaatsgevonden met staatssecretaris Cohen en is de lucht gelukkig geklaard, maar toch blijft de schoen nog behoorlijk wringen, want gedurende nu al een jaar of zes gaat zo'n 50% van de rapporten van de ombudsman over de IND. Dat betekent dus dat de IND een soort van werkverschaffer blijft. Het heeft alle kenmerken van een vicieuze cirkel. Kan die wellicht doorbroken worden door de interne klachtenregeling bij de IND te versterken? Als de IND beter in staat is om zijn eigen boontjes te doppen, ook als het gaat om interne gedragsklachten, kan de ombudsman wellicht ander werk doen en de burgers beter dienen.

Ten slotte, voorzitter, wil ook ik mijn bezorgdheid uitspreken over de bescherming van de naam "ombudsman". Juist gelet op de geringe bekendheid kan verdere verwatering van de naam ombudsman hem wellicht wel in de gevarezone brengen. Ik pleit daarom voor een wat sterker profiel van de ombudsman. Als dat zou worden verwezenlijkt zou de naam ombudsman niet meer zo vreselijk belangrijk zijn. Op dit moment blijft het van belang om op beide fronten iets te doen, dus zowel wat betreft het profiel als wat betreft van de naamsbescherming van de ombudsman.



Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Mevrouw de voorzitter! Ook namens de GroenLinks-fractie zou ik de nieuwe ombudsman welkom willen heten bij deze bespreking, met natuurlijk respect voor de oude ombudsman, maar dat hebben wij ook bij andere gelegenheden al uitgesproken.

Er is ook een nieuwe minister op dit beleidsterrein, dus dat geeft voldoende ingrediënten voor een leuk debat. Ik zal straks ook nog een

aantal concrete vragen aan deze minister stellen.

De GroenLinksfractie vindt het een heel goede zaak dat jaarlijks in deze Kamer wordt gesproken over het jaarverslag van de ombudsman. Anderen hebben ook gememoreerd dat het hier toch gaat om de relatie tussen burgers en overheid en over de wijze waarop de burger kan reageren als hem of haar iets niet bevalt wat de overheid doet of wanneer procedures niet juist worden gevolgd. Het is dan van belang om een instantie te hebben waar de burgers terecht kunnen. De burger verlangt in onze ogen heel terecht van diezelfde overheid een klantgericht gedrag, maatwerk en een hoge effectiviteit van maatregelen. Een open en interactieve bestuursstijl is daarbij van groot belang.

Dat er veel geklaagd wordt, is duidelijk; 1998 was een topjaar. Het is natuurlijk schrijnend dat in dit verband wordt gesproken over een topjaar. In 1999 is het aantal klachten gestabiliseerd, maar afgezet tegen het topjaar 1998 zijn dit zeker cijfers die zorgwekkend zijn.

De ombudsfunctie moet naar onze mening een laagdrempelige voorziening zijn die toegankelijk is voor alle geledingen in de samenleving. Het is net al gememoreerd: als je ziet wie ervan gebruik maakt en kijkt naar de bekendheid van het instituut, dan is verbetering zeker op zijn plaats. Het is belangrijk dat mensen terecht kunnen bij het instituut terecht kunnen zonder dat zij hoge drempels op hun weg vinden. Er mag geen segregatie ontstaan tussen mensen met lagere inkomen die zich misschien iets minder snel richten tot de ombudsman en de iets beter gesitueerden die over het algemeen wat beter de weg weten in het woud van regelgeving in Nederland. Het merendeel van de aanvragen is niet ontvankelijk door gelijktijdige beroeps- of bezwaarprocedures. Dit baart ons zorgen. Men is toch onvoldoende op de hoogte van de juiste instantie of de juiste plek waar een klacht kan worden gedeponerd. Ik heb begrepen dat inmiddels twee provincies een proefcampagne hebben gestart om de mogelijkheden van een klacht bij de Nationale ombudsman duidelijker naar voren te brengen. Het is goed dat de voorlichting effectiever wordt. Verder schijnt een klacht via e-mail mogelijk

te worden. Heeft de minister zelf nog nieuwe ideeën om te bereiken dat klachten sneller op de juiste plaats komen?

De heer Hoekema heeft een interessante suggestie gedaan: als instanties onder competentie van een ombudsman vallen, moeten zij daarop wijzen als mensen komen klagen. Ik kan mij voorstellen dat dit nog breder wordt, want het is eigenlijk een vorm van fatsoen om in besluiten van organen waarmee burgers hebben te maken, altijd aan te geven waar zij eventueel kunnen klagen. De suggestie van de heer Hoekema is een eerste goede stap in die richting, maar ik vraag de minister hoe hij erover denkt om dit wat breder te trekken.

Er is al veel gezegd over de wildgroei van de naam. Vaak zeg je: "what's in a name", maar hier is iets anders aan de hand. Het wordt er voor de burger niet duidelijker op waar hij waarvoor terecht kan. Daarom vinden wij het goed dat hiernaar wordt gekeken. De heer Van Wijmen drukte het mooi uit toen hij zei: wij moeten ervoor oppassen dat straks de beer niet los is en iedereen maar van deze naam gebruik gaat maken. Het is mij ook opgevallen. Er moet een ombudsman komen voor de huurders, laatst werd hetzelfde gevraagd voor het jeugdbeleid. Wat is de oorzaak van die toenemende behoefte aan dit soort instituten? Waarom is het zo nodig dat er voor huurders een klachtrecht komt? Ik ben daar niet op tegen, maar de vraag is wel waar die drang van de Kamer voor weer een nieuwe instantie uit voorkomt. Ik denk dat je naar het begin moet kijken, dat wil zeggen naar het beleid, of dit niet zodanig is dat het klachten en andere ellende oproept. Ik zal hierop op een ander moment nog wel terugkomen.

Mevrouw de voorzitter! Essentieel is dat de ombudsman gezag heeft, dat aanbevelingen van de ombudsman snel worden geïmplementeerd in het beleid en dat er snel tot actie wordt overgegaan als een klacht gegrond is verklaard. Men mag natuurlijk niet zeggen: u hebt een half miljoen gewonnen, maar we gaan het niet uitbetalen. Zoiets is uitermate frustrerend; als een klacht gegrond is, dan moet daar zo snel mogelijk iets mee gebeuren. Vindt de minister dat het op dit moment goed loopt?

Ook hoor ik graag de visie van de minister op de doorwerking hiervan

Van Gent

in beleidsprocessen. Bij de stukken zaten rapportages van de afzonderlijke ministeries, waarin zij aangaven hoe zij met de klachten omgaan. Een aantal ministeries krijgt weinig klachten. Binnenlandse Zaken gaat er uitgebreid op in, andere doen dat weer minder. In de brief van het ministerie van Justitie stond de volgende, nogal cryptische zin over de vraag of aanbevelingen doorwerken in beleid. Ik begreep er niets van, misschien kan de minister mij helpen: "u begrijpt dat deze vraag alleen dan bevestigend kan worden beantwoord indien de betrokkenen op de hoogte zijn van deze aanbevelingen." Dit lijkt mij niet de manier om hiermee om te gaan. Vindt de minister het geen goed idee om alle aanbevelingen aan ministeries, die in de aanhangsels van de begrotingen terecht komen maar soms verzanden in de grote brij, bij de bespreking van het jaarverslag van de ombudsman op een rijtje te zetten, zodat de coördinerende minister hierbij zijn verantwoordelijkheid kan nemen? Zo kunnen wij ook de versnippering wat proberen tegen te gaan. Ziet de minister hierin voor zichzelf een coördinerende c.q. controlerende taak?

Vorig jaar werd besloten dat alle burgers over alle overheidsinstellingen kunnen klagen. Van belang hiervoor is de motie-Scheltema-de Nie, die wij enthousiast steunden. Deze motie stelde dat alle gemeenten voor 2002 een ombudsfunctie moeten krijgen. Een kleine 70 gemeenten hebben dit nu ingevuld. Slechts 13 gemeenten hebben een eigen ombudsman of -vrouw. Het gaat daarbij om vijf personen, dus soms wordt dit regionaal opgelost. De GroenLinks-fractie geeft er de voorkeur aan een en ander op gemeentelijk of regionaal niveau in te vullen; dat is dicht bij huis en laagdrempeliger dan de Nationale ombudsman. Vaak gaat het immers om zaken die in de gemeente spelen. Wel denken wij dat gemeentelijke zaken moeten worden gebundeld en als een soort signaal naar het landelijke niveau moeten worden doorgespeeld. Dit lijkt ons ook van belang voor de afstemming van overheidsbeleid en voor de bevordering van de rechtseenheid: een vergelijkbare behandeling van vergelijkbare gevallen en klachten. Kan de minister hierop ingaan?

Dat het niet zo goed gaat in de gemeenten, betreur ik. Ik begrijp dat

enige tientallen gemeenten staan te trappelen om voor 2001 nog iets te regelen, maar ook dan schiet het nog niet echt op. Cruciaal is de vraag wanneer het allemaal gebeurt: vorig jaar zeiden we dat 2000 een belangrijk jaar zou worden, maar gaan wij nu zeggen dat het in 2001 echt geregeld moet zijn, omdat we anders zullen ingrijpen? Dat moeten we maar niet doen, want voor een wettelijke regeling zal er natuurlijk ook nogal wat tijd overheen gaan. Ik ben heel benieuwd naar de acties die de minister hiervoor heeft gepland.

Het vorig jaar en waarschijnlijk ook het jaar daarvoor hebben wij aandacht gevraagd voor de IND. Het blijft opvallend en in onze ogen onaanvaardbaar dat er elk jaar weer heel veel klachten over de IND zijn. Je zou je zelfs kunnen afvragen hoe het nu eigenlijk zit met het gezag van de overheid. Wanneer verandert er nu eens wat? Wij vinden het een beetje ombudsmanondermijnd. Er worden een heleboel dingen signaleerd, maar men is niet in staat om die op te lossen.

In onze ogen is het bijvoorbeeld onaanvaardbaar dat door de invoering van de nieuwe Vreemdelingenwet er heel lange wachttijden zijn voor oude aanvragen voor een machtiging voorlopig verblijf. Ik heb begrepen dat het om 50.000 zaken gaat. Wij vinden dat kwalijk. Wij vinden dat je eerst een oplossing moet zoeken voor oude zaken en dan pas de nieuwe moet behandelen. Je moet niet het ene stuwmeer voor het andere inruilen. De nieuwe Vreemdelingenwet geeft geen enkele garantie dat de wettelijke termijnen in de toekomst zullen worden gehaald. Ik zou graag een wat visionair en ook heel praktisch verhaal van de minister willen. Hoe denkt hij dit op te lossen? IND en Justitie zijn topscorers. Je zou bijna zeggen dat zij in eigen doel scoren. Ik bedoel dit echt negatief. Hoeveel jaren moeten wij dit nog met elkaar constateren?

Mevrouw de voorzitter! Het zal u niet verbazen dat ook de fractie van GroenLinks vindt dat zaken niet langer moeten blijven liggen dan strikt noodzakelijk is. Burgers worden keer op keer weer teleurgesteld in de IND, maar ook in de sociale zekerheid, huursubsidies, belastingen, het ministerie van Landbouw enz. Voor overheidsorganen is het kennelijk lastig om in te spelen op calamiteiten. Het gaat echt een beetje over de flexibiliteit van de

overheid. De stroperigheid die soms blijkt spreekt de fractie van GroenLinks niet aan. Het is maar goed dat dit jaarlijks wordt gesignaleerd.

Ik heb nog een heel concrete vraag. Het aantal klachten is na het topjaar enigszins gestabiliseerd. Heeft de minister zichzelf streefdoelen gesteld wat het aantal klachten bij de Nationale ombudsman betreft? Dat heeft natuurlijk alles te maken met de wijze waarop de overheid wenst te functioneren en hoe zij haar beleid denkt af te stellen. Wij gaan uit van een klantvriendelijke overheid, die niet uitgaat van zichzelf, maar van de klanten. Wij realiseren ons dat iedere klant er een is, maar dat beleid moet worden gemaakt voor het geheel. Je zult niet altijd iedereen individueel tevreden kunnen stellen. Er moet echter wel een zekere ambitie zijn wat men nu eigenlijk met de klachten wil.

Wat vindt de minister van het idee om de ombudsman zelf in de Kamer het woord over het jaarverslag te geven, wellicht samen met de minister? Dat duo zou een aantal zaken kunnen signaleren en vervolgens doorvertalen. Uiteindelijk neemt de minister de politieke verantwoordelijkheid.

De vergadering wordt van 20.10 uur tot 20.30 uur geschorst.

□

Minister De Vries: Mevrouw de voorzitter! Ik zeg de Kamer graag dank voor de gemaakte opmerkingen. Het is voor mij een genoegen voor het eerst naar aanleiding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman met de Kamer te mogen overleggen. Ik moet zeggen dat ik nog wel enige tijd nodig heb voordat ik al datgene wat met de functie van de Nationale ombudsman en mijn verantwoordelijkheid daarbij te maken heeft, dagelijks doorgrond. Het is een enorme activiteit die de Nationale ombudsman ontwikkelt. Ik heb mij er de afgelopen maanden in verheugd om er aandacht aan te mogen besteden.

Het is overigens niet alleen voor mij het eerste debat over het jaarverslag, maar ook voor de Nationale ombudsman zelf. Ik meen dat ook de nieuwe substituut-ombudsman die hier aanwezig is, mevrouw Horstink-von Meyenfeldt, met veel genoegen naar het debat geluisterd heeft, want er is van de

De Vries

zijde van alle fracties met zeer veel waardering gesproken niet alleen voor de feitelijke werkzaamheden van de Nationale ombudsman, maar ook voor het functioneren van de Nationale ombudsman als instituut.

De heer Santi zei terecht dat sinds vorig jaar de Nationale ombudsman als Hoge College van Staat in de Grondwet verankerd is. Het is het enige Hoge College van Staat dat uit één persoon bestaat; het is dus een heel klein college, maar desondanks zeer terecht opgenomen in de rij van Hoge Colleges. Dit is belangrijk omdat hiermee heel expliciet de formele onafhankelijkheid ten opzichte van de regering tot uitdrukking wordt gebracht. Uiteraard hecht de regering aan een goed verkeer met de Nationale ombudsman, ikzelf in het bijzonder vanwege mijn verantwoordelijkheid voor de Hoge Colleges van Staat. De onafhankelijkheid ten opzichte van de regering moet wel in alle opzichten onderstreept blijven. Hoewel ik het wel begrijp en er misschien stiekem wel eens naar verlangd heb, vind ik het dus geen goede suggestie om gezamenlijk met de Nationale ombudsman te debatteren met de Kamer en dan de politieke verantwoordelijkheid te nemen voor diens uitspraken. Dit zou ik liever niet doen. Ik vind dat hij zijn onafhankelijkheid hiermee op het spel zet en ik zou niet graag de politieke verantwoordelijkheid dragen voor een onafhankelijk instituut.

Een bijzonder teken van onafhankelijkheid is de benoeming van de Nationale ombudsman door de Tweede Kamer. Wij hebben er dezer dagen debatten over hoe je mensen benoemt; daar gaan wij morgen mee verder. Het is bij de Nationale ombudsman duidelijk de Tweede Kamer die aan bod is.

Op grond van artikel 78a verricht de Nationale ombudsman als externe klachteninstantie op verzoek of uit eigen beweging onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen van het rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen. Het is even in discussie geweest of de Nationale ombudsman in opdracht, bijvoorbeeld van de Kamer, onderzoek zou moeten doen. Ik acht dit geen goede gedachte. De Nationale ombudsman is ontvankelijk voor elk redelijk verzoek dat binnen zijn prioriteiten en uiteraard binnen zijn werkdomein

ligt, maar het lijkt mij niet goed dat anderen opdrachten kunnen geven aan de Nationale ombudsman. Op deze gedachte wil ik dan ook niet voortborduren.

De laatste jaren is er op diverse terreinen van het klachtrecht vooruitgang geboekt. Met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is inmiddels in werking getreden de regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen, het interne klachtrecht. Ter advisering ligt op het ogenblik bij de Raad van State het wetsvoorstel voor een politiek-lachtenregeling, een aanpassing van de Politiewet aan hoofdstuk 9. Ook op het dossier van het externe klachtrecht bij gemeenten is enige voortgang waar te nemen, hoewel de ambitie is dat het allemaal wat sneller gaat. Ik kom straks graag uitgebreid hierop terug. Naast de waterschappen en de provincies zullen per 2001 ruim 100 gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dat is een getal dat aangeeft dat er wel wat beweging in zit. Daarnaast heeft een groeiend aantal gemeenten de beschikking over een eigen externe klachteninstantie, al dan niet in samenwerking met andere gemeenten.

Het streven is erop gericht om in 2002 een landelijk dekkend stelsel van klachtvoorziening te hebben. Daar is aan herinnerd, in het licht ook van de motie-Scheltema-de Nie. Het betekent dat dan elke gemeente óf aangesloten moet zijn bij de Nationale ombudsman, óf een eigen externe voorziening moet hebben gecreëerd; ik kom daar straks op terug. We stimuleren die ontwikkelingen, maar de leden die daar vandaag aandacht voor gevraagd hebben, omdat het tijdstip inderdaad begint te naken, hebben daar groot gelijk in.

Er zijn enkele vragen gesteld over beleidsterreinen die onder verantwoordelijkheid van andere ministers vallen. Dat brengt mij tot een korte opmerking over de aard van die bespreking. De Nationale ombudsman brengt zijn verslag uit aan de Kamer. De beleidsverantwoordelijkheid van mij, als minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, strekt zich uit tot het voorbereiden van de wetgeving die de Nationale ombudsman en het klachtrecht betreft. Daarnaast strekt mijn verantwoordelijkheid zich direct uit tot de klachten op het beleidsterrein van het ministerie van Binnen-

landse Zaken en Koninkrijksrelaties. Maar het betekent voor mij dus niet, dat ik diep kan ingaan op alle onderwerpen die andere bewindspersonen regarderden. Er is een suggestie gedaan vanuit de Kamer of er misschien hier wat meer gecoördineerd zou kunnen worden. Ik heb daar wel wat aarzelingen over. Ik zal er natuurlijk over nadenken, maar ik heb er wat aarzelingen over omdat de rechtstreekse aanspreekbaarheid van bewindslieden voor klachtenbehandeling op hun terrein naar mijn smaak een betere stimulans is dan wanneer dit via een coördinerend bewindspersoon gaat, nog afgezien van de vraag of dat een wenselijke ontwikkeling zou zijn. Ik vind het eigenlijk heel juist dat de Kamer en de verschillende Kamercommissies goed in de gaten houden hoe bij de verschillende bewindslieden, op de verschillende departementen, met die klachten wordt omgegaan. Ik aarzel dus wat bij die suggestie. Ik wil er nog wel eens over denken, maar ik denk ook niet dat andere departementen er erg om zitten te springen, tenzij men zegt: dat scheelt ons een paar problemen. Dat moeten we nu juist echter niet hebben. We moeten juist hebben dat die problemen daar blijven liggen, waar ze zijn.

Ik heb zojuist ook nog even contact met de heer Fernhout kunnen hebben over een aantal aspecten die misschien eerder aan hem ter beantwoording zijn, omdat ze het werk van de Nationale ombudsman zelf meer raken dan mijn eigen verantwoordelijkheid. Maar ik denk dat het praktisch is om dat voorzover nodig ook mee te nemen.

Nu heb ik net gezegd dat iedereen zijn eigen problemen moet oplossen, maar daar maak ik nu meteen een uitzondering op. Ik wil nog even iets zeggen over de IND, ook op verzoek van de staatssecretaris van Justitie, omdat het natuurlijk zo is dat de IND een van de grootste werkbezorgers is van de Nationale ombudsman. Het aantal klachten is nog steeds heel hoog, zij het iets minder dan in 1998. De wijze van afhandeling van de klachten liet vroeger te wensen over; ik denk ook aan de inspanning van de IND die gericht was op het automatisch verzenden van de afdoeningsbrief; dat was allemaal toch problematisch. Ik geloof dat ik thans mag zeggen dat, alhoewel er nog problemen zijn, we een iets

De Vries

betere situatie krijgen, omdat de IND de interne klachtenprocedure per 1 oktober weer zodanig voor elkaar heeft dat de Nationale ombudsman ook denkt dat dit voor hem een betrouwbare interne procedure is. Dat zou dus kunnen leiden tot minder externe klachten.

Natuurlijk zijn veel klachten bij de IND zeer verklaarbaar. Ik zal daar niet diep op ingaan, maar het is begrijpelijk dat het een groep betreft die zeer veel belang hecht aan de behandeling van de klacht en niet gauw tevreden zal zijn met de wijze waarop dat gebeurt. De hoge instroom van asielzoekers en de daaruit voortvloeiende hoge werkvoorraden leveren grote problemen op. Maar zoals gezegd: er is nu een verbetering gerealiseerd die op 1 oktober ook geëffectueerd zal zijn.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De minister zegt dat per 1 oktober een verbetering wordt gerealiseerd, doordat die interne klachtenregeling is verbeterd. Dat klinkt mooi, maar zit daar ook een streefdoel achter? Met hoeveel procent moet het aantal klachten dat bij de Nationale ombudsman terecht komt, worden teruggebracht? Nogmaals, het klinkt goed, maar vaag. Jaar op jaar praten wij hier in het kader van het jaarverslag van de ombudsman over de IND. Ik zou het prettig vinden als de minister wat concreter zou worden.

Minister **De Vries**: Ik kan in zoverre concreter worden, dat de IND een klachtenprocedure conform hoofdstuk 9 in het leven heeft geroepen. Mede naar aanleiding van de evaluatie daarvan heeft de Nationale ombudsman in augustus besloten om met ingang van 1 oktober a.s. het zogenaamde kenbaarheidsvereiste weer te gaan toepassen, waarmee klachten over de IND op dezelfde wijze worden behandeld als die over andere bestuursorganen. De betekenis daarvan is groot. Klachten zullen slechts door de ombudsman in behandeling worden genomen, nadat ze eerst aan de IND zijn voorgelegd. De staatssecretaris van Justitie meent dat hieruit kan worden afgeleid dat de Nationale ombudsman meer vertrouwen heeft gekregen in de afdoening van de klachten. Wat dit precies gaat schelen, daarover zal mevrouw Van

Gent met de staatssecretaris van Justitie moeten spreken. Ik heb het punt gemeld als een belangrijke verbetering, die er naar onze verwachting toe zal bijdragen dat er minder werk naar de Nationale ombudsman zal toevloeien.

Hoe heeft de implementatie van hoofdstuk 9 eigenlijk plaatsgevonden? Mijn departement heeft met de VNG en de Nationale ombudsman verschillende regionale bijeenkomsten georganiseerd om bestuurders en ambtenaren te informeren over de regeling van het intern klachtrecht in hoofdstuk 9 en over de noodzaak van een goede externe voorziening. Het goede nieuws is dat deze bijeenkomsten prima bezocht zijn. Verder hebben wij in september 1999 een brochure over het intern klachtrecht breed onder alle bestuursorganen verspreid. Daarnaast zijn er informatieve bijeenkomsten voor ministeries en ZBO's gehouden. Verder wordt nog steeds zeer veel informatie, ook telefonisch, aan bestuursorganen verstrekt.

Het is van belang om hier te onderstrepen dat hoofdstuk 9 rechtstreeks werkt. Het is niet noodzakelijk dat bestuursorganen daarnaast of ter implementatie hun eigen interne klachtenregeling vaststellen. Het is wel mogelijk om aanvullende regels van organisatorische aard in het leven te roepen. De noodzaak van en behoefte aan verdergaande implementatie van hoofdstuk 9 door middel van aanvullende klachtenregelingen zal zich met name voordoen bij bestuursorganen die gezien hun taak veelvuldig contacten met burgers hebben vanuit verschillende diensten. Ik meen dat aanvullende regels niet noodzakelijk zijn, maar het is wel mogelijk om ze te stellen, bijvoorbeeld met het oog op de wenselijkheid, die aanwezig kan worden geacht, om de procedure van afdeling 9.2 zoveel mogelijk te volgen voor andere klachten dan klachten over concrete gedragingen jegens de klager. Het kan dan gaan om klachten over dienstverlening of beleid. Indien men de klachtadviesprocedure van afdeling 9.3 voor bepaalde categorieën klachten wil voorschrijven, zal een aanvullende regeling nodig zijn om te bepalen voor welke categorieën van klachten dit wordt voorgeschreven.

Vervolgens kan de vraag worden gesteld hoe wij afdwingen dat

bestuursorganen aan hoofdstuk 9 AWB voldoen. Zoals gezegd is het niet nodig om bestuursorganen te dwingen om een eigen interne klachtenregeling vast te stellen, omdat er in hoofdstuk 9 een direct werkende klachtenregeling staat. Het is daarom voldoende dat in voorkomende gevallen aan de minimumeisen van dat hoofdstuk wordt voldaan, met andere woorden dat klachten overeenkomstig hoofdstuk 9 worden behandeld. Zoals voor de gehele Algemene wet bestuursrecht geldt, is het een eigen verantwoordelijkheid van bestuursorganen om zich aan een algemene wet als de AWB te houden. Ik heb geen bevoegdheden of specifieke verantwoordelijkheid om af te dwingen dat men dit in acht neemt, maar als in concrete gevallen bestuursorganen zich niet aan hoofdstuk 9 blijken te hebben gehouden, kan de burger indien hij niet tevreden is, zich wenden tot de externe klachteninstantie. Voor bestuursorganen van het rijk is dat de Nationale ombudsman. Deze kan dan vaststellen of in voorkomende gevallen de wet in acht is genomen. Voorzover het gaat om algemene verplichtingen, zoals de registratieplicht, zal het toezichthoudende orgaan aan wie het desbetreffende bestuursorgaan jaarlijks verslag moet uitbrengen of verantwoording schuldig is, kunnen vaststellen of aan die verplichtingen voldaan is.

Ik kan in dit verband natuurlijk wel bestuursorganen aanmoedigen, hetgeen ik zeker tot mijn verantwoordelijkheid reken, om het nodige te ondernemen door te wijzen op de verplichtingen die uit hoofdstuk 9 voortvloeien. Dat is ook naar voren gebracht in de brochure die ik net noemde en tijdens interdepartementale voorlichtingsbijeenkomsten op mijn departement. Het is overigens prematuur om te veronderstellen dat bestuursorganen zich niet aan die registratie- en publicatieplicht houden. De plicht bestaat sinds medio vorig jaar en het is niet ondenkbaar dat pas in het jaarverslag dat in 2000 wordt uitgebracht over 1999, daarover iets kan worden gemeld. Verder is het niet ondenkbaar dat pas in 2001 over de tweede helft van 1999 en over 2000 kan worden gerapporteerd. In dit verband is het belangrijk, te vermelden dat hoofdstuk 9 conform de voor de AWB algemeen geldende evaluatieverplichting ook na vijf jaar geëvalueerd zal worden. Alsdan zal

De Vries

onderzocht kunnen worden in hoeverre de bestuursorganen van de verschillende bestuurslagen de verplichtingen die hen krachtens hoofdstuk 9 van de AWB zijn opgelegd, zijn nagekomen.

In het licht van de vele vragen die daarover gesteld zijn, zal ik nu ingaan op het landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen. Het goede nieuws is dat er een duidelijke vooruitgang te bespeuren is bij het realiseren van zo'n stelsel. Het aantal gemeenten dat zich vrijwillig aansluit bij de Nationale ombudsman groeit – het zijn er nu ongeveer 100 – evenals het aantal gemeenten dat decentraal een eigen regeling heeft, soms tezamen met andere. De VNG heeft zich in overleg met mij bereid verklaard, gemeenten te stimuleren om een externe klachtvoorziening in het leven te roepen. In dat kader heeft mijn departement een subsidie van f 500.000 aan de VNG toegekend om een gericht projectplan uit te voeren. Dat project bestaat onder meer uit het maken van een brochure, het houden van voorlichtingsbijeenkomsten, het opstellen van een modelverordening voor een eigen externe klachtvoorziening en het bijstaan met expertise op het gebied van het externe klachtrecht. Dat project is in volle gang. Met de Kamer deel ik echter de zorg of het allemaal inderdaad op een goede manier en in een goed tempo voor 2002 gerealiseerd zal zijn. Bij projecten bekruipt die angst je wel vaker. In mijn vorige hoedanigheid van minister van Sociale Zaken heb ik het heel benauwd gehad bij de voorbereiding op het millennium door een aantal gemeenten, die niet vooruit te branden waren. Uiteindelijk is dat echter goedgekomen, dus misschien taxeert men in die gevallen zelf wel goed hoeveel tijd men nodig heeft. Aangezien het hierbij gaat om iets waarmee je niet tot het laatste nippertje zou moeten wachten, heb ik toch enige zorg over het tempo waarin dat gebeurt.

Het onderzoeks- en adviesbureau van de VNG, SGB0, heeft een enquête gehouden onder alle gemeenten die overigens nog niet geheel is afgerond. De eerste bevindingen geven evenwel aan dat zo'n 37% van de gemeenten thans beschikt over een vorm van externe klachtbehandeling, terwijl van de gemeenten die nog geen externe voorziening hebben, de helft te

kennen geeft de voorbereiding daarvan reeds ter hand te hebben genomen. Dat ziet er op zich dus niet zo somber uit.

Het is ook interessant om te zien dat van deze gemeenten ruim 44% aansluiting bij de Nationale ombudsman overweegt. Mij werd gevraagd waar ik stond in de discussie over Nationale ombudsman of een eigen voorziening. Ik meen niet dat ik mijn verleden geweld hoeft aan te doen. Ik ben er absoluut van overtuigd dat er een externe voorziening moet zijn. Verder heb ik altijd bepleit dat gemeenten dat zelf doen, omdat ik wel voorvoel dat men dat in de eigen omgeving wil organiseren. Als men dat echter niet wil of niet kan, is de gang naar de Nationale ombudsman een prima richting. Ik geloof niet dat ik dat nu anders zie. Er is mij gevraagd of ik het op dit punt eens was met mijn ambtsvoorganger. Daar kan ik, meen ik, bevestigend op antwoorden. Het allerbelangrijkste is echter – dat staat voorop en dan is de keuze aan de gemeenten – dat er een externe voorziening komt. Het aantal gemeentelijke externe klachtenregelingen vertoont met name de laatste jaren overigens een sterk opgaande lijn.

Daarnaast is bij de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht, de commissie-Scheltema, een wetsvoorstel in voorbereiding dat een regeling geeft van de eisen waaraan de externe klachtvoorzieningen moeten voldoen. Kort gezegd hebben deze eisen betrekking op waarborgen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Een gemeente kan wel zeggen dat er een externe voorziening is, maar het moet ook een voorziening zijn die aan bepaalde eisen voldoet. Het zou kunnen zijn dat wij dat in de wet opnemen. Als wij die eisen hebben, is het denkbaar dat wij een vangnetbepaling maken, zodat gemeenten die niet aan de eisen voldoen, automatisch zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. Het staat namelijk buiten twijfel dat het moet gebeuren. Voorlopig zijn echter alle inspanningen erop gericht dat wij er langs de weg van stimuleren, overtuigen en vrijwilligheid uit komen.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Hoe verhoudt het een en ander zich met elkaar qua tijd: de keuze van de gemeenten voor een externe

voorziening, welke dan ook, en de commissie-Scheltema die bezig is met het formuleren van eisen die aan die externe voorziening zullen worden gesteld? Lopen wij niet het risico dat gemeenten nu keuzen maken en enige tijd later te horen krijgen wat de eisen zijn die gelden voor een externe voorziening?

Minister **De Vries**: Ik moet aannemen dat men over het algemeen wel een idee heeft van de eisen die zullen worden gesteld aan die externe klachtvoorziening. Het gaat er nu om hoe dat in de wet kan worden opgenomen, zodat die eisen zijn verankerd. Hoe het schema van de commissie-Scheltema zich verhoudt met het traject dat ik zojuist noemde, kan ik nu niet zo uit mijn hoofd zeggen. Misschien kan ik daar voor de tweede termijn nog informatie over krijgen.

Pas in de loop van 2001 zal definitief beoordeeld kunnen worden of het allemaal lukt. Dan zullen wij ook bekijken of wij zo'n regeling in procedure kunnen brengen bij het parlement. Dat is afhankelijk van het resultaat van de commissie-Scheltema. Dan kunnen wij ook beslissen over een vangnetvoorziening. Ik denk niet dat dit buitengewoon ingewikkelde wetgeving wordt. Ik heb begrepen dat ook vanuit de Kamer wordt gezegd dat als men het niet zelf doet, zij daarbij moeten worden geholpen. Ik heb zelf bij de lokale rekenkamers een iets andere route voorgestaan, omdat ik geen zin had om lang te wachten, want er moeten af en toe ook dingen gebeuren.

Het is van belang dat men voor klachten die men zelf genereert, verwijtbaar of niet verwijtbaar, zelf een voorziening realiseert. Het moet een beetje dicht bij huis blijven.

De heer **Vos** (VVD): Ik heb de minister gevraagd in hoeverre de financiering van de externe regeling hierbij een rol speelt. Is dat niet de prop die moet worden doorgeprikt?

Minister **De Vries**: U bedoelt de financiering van de externe klachtvoorziening?

De heer **Vos** (VVD): Er doet zich nu het probleem voor dat de gemeente die zich gaat aansluiten, zeker weet dat hij per klacht f 2000 kwijt is. Men zal misschien het gevoel hebben dat zij dan aan de goden zijn overgele-

De Vries

verd, aangezien iedere willekeurige brief die de ombudsman in behandeling moet nemen, leidt tot een klacht van f 2000. Als de activiteiten die straks verricht worden meer toegesneden worden op de uren die de ombudsman aan die externe klachten moet besteden, is de vrees voor een overdreven financiering misschien wat minder.

Minister **De Vries**: Die gedachtegang kan ik volgen. In algemene zin moet ik zeggen dat voor de financiering van het werk van de Nationale ombudsman of van een externe klachtencommissie geen systemen verzonnen zijn die beter zijn dan die welke wij op het ogenblik hebben. Ik weet ook niet hoe de heer Vos dat zelf ziet. Hij legt mij een vraag voor, maar het systeem is bekend. Gemeenten betalen per klacht. Er zijn natuurlijk klachten bij die op niks uitlopen. Die kosten dan geld. Dat kan dan duur lijken, maar klachten worden nu eenmaal gegenereerd.

De heer **Vos** (VVD): Ik kan mij voorstellen dat het in een geschil tussen burger en gemeente op een bepaald ogenblik een dreigmiddel wordt voor de burger. Hij kan zeggen: wat er ook van mijn klacht zij, ik stuur mijn klacht naar de ombudsman; dan weet de gemeente zeker dat dit hoe dan ook f 2000 kost. Zo kan het als dreigmiddel gebruikt worden, terwijl die klacht bij de Nationale ombudsman misschien direct leidt tot het oordeel dat er niks aan de hand is. Daar wordt dan drie of vier uur aan gewerkt. Dan is de vrees dat het onnodig extra financiële druk oplevert, misschien minder.

Minister **De Vries**: Over die vrees wil ik graag nog eens met de Nationale ombudsman spreken. Het lijkt mij dat in de gevallen waarin evident misbruik wordt gemaakt van klachtrecht om gemeenten op kosten te jagen – misschien is dat niet het oogmerk, maar wel het gevolg – een redelijke oplossing gevonden moet kunnen worden. Dat kan natuurlijk niet zo zijn. Ik meen dat elke klachtenbehandelende instantie wel ervaren heeft dat degenen die niet ophouden met brieven te sturen of klachten in te dienen, de rekening van de gemeente tot willekeurige hoogte kunnen opjagen. Daar ben ik wel gevoelig voor. Vindt de heer Vos

het goed dat ik met de ombudsman in overleg treed over de vraag of daar inderdaad problemen zitten en of die vrees bij gemeenten op een redelijke wijze kan worden weggenomen?

De grootste vraag is natuurlijk wat er met al die aanbevelingen gebeurt. Voorzover mij bekend, worden die opgevolgd door alle departementen. Dat is mij ook bericht. Dat is ook niks nieuws. Dat staat ook in het jaarverslag van de Nationale ombudsman en in de toelichting op de begrotingen. Zo hoort dat ook te zijn, net zoals de staat der Nederlanden altijd de rechterlijke uitspraken nakomt, of hij die nou mooi vindt of niet. Zo komen wij ook de aanbevelingen van de Nationale ombudsman na. Bij de Algemene Rekenkamer kan dat iets anders liggen, maar dat is dan ook een ander soort instantie. Wij kunnen nog wel eens van mening verschillen over iets wat praktisch is, maar dat bespreken wij dan ook in de Kamer. Bij de onafhankelijke klachtenbeoordelaars is het echter absoluut beleid dat wij die aanbeveling opvolgen.

Ik kan daar voor mijn eigen departement nog wel iets aan toevoegen. De meeste verzoeken om een klachtbehandeling liggen op het gebied van USZO in Zoetermeer, de Dienst ziektekostenvoorziening overheids personeel in Emmen en vervolgens in de sfeer van het KLPD en de BVD. Door de bank genomen zijn die klachten zo kleinschalig en individueel dat daarop geen algemene wet kan volgen of dat daaruit bijzondere lessen voor verdere beleidsvorming kunnen worden getrokken. Dat maakt het ook moeilijk om op een bevredigende wijze te antwoorden op de vraag wat de ambitie is. De ambitie van elk bestuursorgaan moet natuurlijk zijn om geen klachten te genereren. Het is heel moeilijk om daarbij taakstellend te werken. Ik zou er alles aan doen als ik wist hoe dat moest. Als er klachten zijn met een bredere strekking, dan houdt dat in dat wij op bepaalde dingen beter moeten letten. Dan kun je daar instructies op uitvaardigen, maar bij veel klachten is dat niet het geval.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Ik heb gevraagd wat de minister denkt te doen naar aanleiding van de VBTB-operatie. Daarbij is afgesproken dat in het vervolg geen bijlagen meer bij de begroting zullen worden

gevoegd inhoudende de aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Dat geldt dus voor alle departementen. Ziet de minister het op zijn weg om te zoeken naar een oplossing daarvoor? Het standpunt van Financiën is immers dat dit een zaak is van Binnenlandse Zaken.

Minister **De Vries**: Ik heb zelf nog niet het genoegen gehad om met de vaste commissie over de VBTB-operatie te kunnen spreken. Dat zou morgen plaatsvinden, maar dat zal niet lukken, omdat ik dan op drie plaatsen tegelijk in de Kamer moet zijn. Het lijkt mij wel noodzakelijk voor de Kamer dat kenbaar wordt gemaakt welk gevolg er aan klachten wordt gegeven. Op het eerste gezicht begrijp ik niet goed waarom dat niet meer gepubliceerd wordt, maar ik zal mij hierover nader informeren.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Dat heeft te maken met de algemene lijn van de VBTB-operatie dat dit soort bijlagen, die niet direct van belang zijn voor het financieel beleid...

De **voorzitter**: Mijnheer Schutte, dit punt hoort toch niet in dit debat thuis?

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Dit geldt voor alle departementen en de reactie is dat Binnenlandse Zaken maar een oplossing moet zoeken, als wij dat belangrijk vinden. Daarom vraag ik de minister in zijn hoedanigheid van belast zijn met de Nationale ombudsman of hij er al over nagedacht heeft. Kennelijk nog niet, maar dat neem ik hem niet kwalijk. Graag hoor ik de toezegging dat hij erop terug zal komen, omdat ik bang ben dat anders elke minister voor zijn eigen departement zegt dat het hem niet raakt.

De **voorzitter**: Dat kan misschien op 27 september, als wij het debat over de VBTB hebben.

Minister **De Vries**: Ik ben de heer Schutte zeer erkentelijk voor het feit dat hij mij op dit punt attendeert. De VBTB is nog in wording, zodat nog niet alle ins en outs ervan zichtbaar zijn. Er zijn nog wel meer vragen over te stellen, begrijp ik, maar ik zal deze zeker meenemen in de voorbereiding van het gesprek met de vaste commissie.

Dan de bescherming van de naam "ombudsman". Voor de private

De Vries

sector is het moeilijk om hier alsnog een regime op te zetten, omdat er al eerdere ombudsmannen waren dan onze ombudsman. Dat maakt het wat lastig.

Voor de publieke sector vind ik dat het anders ligt. Ik vind echt dat wij deze verwarring in de publieke sector moeten wegnemen. Zoals ik al zei, is de commissie-Scheltema met een advies bezig waarin eisen komen waaraan klachtvoorzieningen moeten voldoen, willen zij het predikaat ombuds-, extern of onafhankelijk kunnen voeren. Ik hoop dat dit helpt bij dit probleem.

Ik heb met veel belangstelling de discussie tussen de heer Van Wijmen en de heer Santi gevolgd. Het is heel belangrijk dat wij proberen om deze term een beetje te onderdrukken, want hij is toch verwarrend, maar dat heeft toch zijn eigen loop. Ik denk dat het van belang is om ernaar te streven dat deze verwarring niet kan optreden in de publieke sector en dat niet allerlei halfwassen voorzieningen ombudsfuncties toegevoegd krijgen of extern worden genoemd, terwijl zij eigenlijk geen echte klachteninstantie zijn.

Tegelijkertijd is het belangrijk om meer profiel te geven aan de Nationale ombudsman. Ik was verbaasd toen ik las dat de naamsbekendheid nog beperkt is, omdat ik het gevoel had dat deze veel beter was, maar dit soort onderzoeken moet je toch serieus nemen. In de begrotingen voor 2001, 2002 en 2003 zal dan ook een budget worden opgenomen om te zorgen dat de naamsbekendheid van de Nationale ombudsman wordt verbeterd.

De heer **Van Wijmen** (CDA): Wat wil de minister doen als universiteiten ondanks deze verzoeken een functie met zo'n naam willen instellen?

Minister **De Vries**: In het algemeen is voor bestuursorganen van het rijk de Nationale ombudsman de klachteninstantie. Als bij specifieke terreinen wordt gehecht aan een aparte voorziening, kan dat alleen bij wet, want dat zou een afwijking zijn van de Wet Nationale ombudsman. Voor een dergelijke afwijking moet je dan ook zwaarwegende gronden hebben. Of deze er zijn, is aan de wetgever om te beoordelen. Veel meer kun je hier in abstracto niet over zeggen.

De heer **Van Wijmen** (CDA): En als het gaat om strijdige situaties?

Minister **De Vries**: Daar moet ik zeer zorgvuldig naar kijken. Ik wil hier niet ter plekke zeggen dat ik een situatie als strijdig beoordeel. Ik heb deze opmerkingen gehoord en zal hier zeker aandacht aan geven.

Ik kom nog even terug op het tijdpad van de commissie-Scheltema, want dan hoef ik dat niet te laten liggen. De commissie is druk bezig. Mij is meegedeeld dat zij al een integraal concept hebben voor een voorstel. Men wil echter nog wat overleg, onder andere met de Nationale ombudsman. Hopelijk zal dat voor het eind van dit jaar leiden tot een voorontwerp van wet dat vervolgens in discussie zal kunnen komen. De fasering op dit punt zit dus goed in elkaar.

De Kamer heeft uiteraard het recht de Nationale ombudsman om een onderzoek te vragen, maar het moet niet ontaarden in een opdrachtsrecht.

Er is gevraagd of de regeling voor gefinancierde rechtsbijstand niet zodanig gewijzigd zou moeten worden dat ook procedures bij de Nationale ombudsman binnen die regeling zouden vallen. Van de indiener van een verzoek bij de ombudsman mag in beginsel worden verwacht dat hij zélf in staat is om dat verzoek tot de ombudsman te richten. Er zijn zo weinig formaliteiten voor, dat in feite elke Nederlander dat zou moeten kunnen doen. Bovendien draagt de Nationale ombudsman zelf bij aan een juiste formulering van een klacht. Hij neemt kennis van de klacht en zoekt uit wat er precies aan de hand is. In principe is rechtsbijstand dan ook niet nodig. Als een klacht juridisch zeer gecompliceerd is, is het mogelijk om gesubsidieerde rechtsbijstand te verlenen, maar door de bank genomen meen ik dat hier geen noodzaak toe bestaat. In ieder geval zou het onjuist zijn om hier regelingen voor te gaan ontwerpen. Dat zou dan weliswaar geen voer voor psychologen zijn, maar wel voer voor advocaten.

De heer **Santi** (PvdA): Ik denk hierbij natuurlijk vooral aan mensen met een lage opleiding. Meestal zijn dat ook de mensen die niet in staat zijn om zelf een advocaat te betalen. Het zou gaan om eenvoudig werk, maar juist voor deze mensen is het heel moeilijk om zelf de weg naar de

ombudsman te vinden en een klacht te formuleren, bijvoorbeeld over de politie.

Minister **De Vries**: Ik zie zelf geen brieven meer waarin niet staat waar men in beroep kan gaan. Ik neem aan dat ook de politie mensen erop attendeert dat er een externe klachteninstantie is, maar ik wil dat nog wel eens nagaan. Voorzover ik weet, is een eenvoudige herkenbare klacht voor de ombudsman voldoende om in actie te komen. Hij is ook beter dan vele andere bestuursorganen in staat om te herkennen of een klacht inderdaad een klacht is. Zojuist in de pauze zei hij tegen mij, dat het voor sommige bestuursorganen nog wel eens lastig is om verschil te maken tussen een klacht en een brief met commentaar of iets dergelijks. Je moet er dus op gericht zijn om een brief als klacht te herkennen, maar bij de ombudsman is dat geen probleem.

De heer **Vos** (VVD): Ik wil nog een nadere vraag stellen over de melding in brieven en besluiten dat een klacht kan worden ingediend bij de ombudsman. Realiseert de minister zich dat dit niet in alle gevallen mogelijk is, bijvoorbeeld in het geval dat het bestuursorgaan stelt dat de klacht niet ontvankelijk is? Misschien is dat oordeel achteraf onjuist. Ook in dit geval zou dus eigenlijk moeten worden vermeld dat men naar de ombudsman kan stappen. Kan de minister daar aandacht aan geven?

Minister **De Vries**: Ik wist dit niet en zal er daarom graag naar gaan kijken. Ik weet niet precies wat het vergt om die vermelding echt overal in de brieven en besluiten te krijgen, maar ik vind het van groot belang dat mensen de weg wordt gewezen naar de Nationale ombudsman.

Er zijn ook vragen gesteld over de activiteiten van de ombudsman op het vlak van de publieksvoorlichting. Van de ombudsman heb ik vernomen dat er dit voorjaar bij wijze van proef een voorlichtingscampagne is gehouden in de provincies Overijssel en Gelderland. Doel daarvan is het vergroten van de bekendheid bij het publiek met het werkterrein en de werkwijze van de Nationale ombudsman. In die campagne worden degenen die overwegen een klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen, aangemoedigd eerst telefonisch te overleggen met het

De Vries

Bureau Nationale ombudsman. Dat maakt het weer wat gemakkelijker. Men kan gebruik maken van een gratis telefoonnummer. Dat scheelt weer. Dat zou een niet-Nationale ombudsman misschien niet doen, maar de Nationale ombudsman dus wel. Het gaat erom de kans te verkleinen dat klagers teleurgesteld moeten worden, omdat er met hun verzoekschrift misschien niet iets aan de hand is. Ik kan aan wat ik daarnet zei toevoegen, dat men bezig is na te gaan of het niet wat eenvoudiger kan worden gemaakt. De resultaten van deze campagne worden op dit moment geëvalueerd. Verder is men druk bezig de kennis over de functie van de Nationale ombudsman bij intermediaire instanties te verbeteren. Er is opgemerkt dat bureaus voor rechtshulp en sociale raadslieden kennelijk soms niet helemaal goed van die functie op de hoogte zijn. Ik acht dat onbegrijpelijk en acht het ook zeer urgent om daar wat aan te doen. Het is de bedoeling dat deze intermediairs periodiek via een nieuwsbrief worden geïnformeerd en dat er regionale voorlichtings-bijeenkomsten worden gehouden waarop men een en ander kan horen over het werk van de ombudsman.

De bezoekers van de website van de Nationale ombudsman worden sinds maart van dit jaar wel degelijk verwezen naar een e-mailadres. Omdat ik zo onhandig ben met computers heb ik dat zelf nog niet helemaal kunnen controleren, maar het is wel zo. Dat adres kan worden gebruikt voor het stellen van vragen en het indienen van klachten. Klagen per e-mail is dus sinds een halfjaar mogelijk en van die mogelijkheid wordt al flink gebruik gemaakt, zo heeft de Nationale ombudsman medegedeeld.

Over de termijn van klachten-afhandeling staan gegevens op de bladzijden 75 en 76 van het jaarverslag. Uiteraard hecht de Nationale ombudsman er zeer aan om die termijn zo kort mogelijk te houden. Dat lukt inderdaad niet altijd. In gevallen waarin de Nationale ombudsman geen onderzoek kan instellen, is het doorgaans een kwestie van weken om de klager uitleg te geven en te verwijzen naar een instantie die wel iets met de klacht kan doen. Onderzoeken zijn bewerkelijk. Ik wil dat dossier er niet helemaal bij betrekken, maar het is een algemeen

probleem dat als over een bepaalde functie wordt gesproken, de vraag wordt gesteld waarom niet alles op tijd is. Wij vragen dat iedereen, maar niet iedereen krijgt het op tijd klaar. Ik heb natuurlijk zelf ook herhaaldelijk discussies met de Kamer over de mogelijkheid om aan wensen te voldoen. Het is begrijpelijk dat wij allemaal willen dat dingen zo snel mogelijk gebeuren, maar daar moet dan ook de noodzakelijke menskracht voor zijn. En die menskracht is altijd een probleem, alhoewel wij daar een oplossing voor proberen te vinden, ook bij de Nationale ombudsman.

Als het uitvoeren van een volledig onderzoek dat ook nog uitmondt in een rapport de aangewezen afhandeling van een klacht is, dan vergt dat natuurlijk tijd net als met gerechtelijke procedures het geval is. Die kosten ook tijd en soms veel meer dan je zou verwachten als je de termijnen hoort. Dat is nu eenmaal zo. Er zijn ook procedureregels in de wet opgenomen en er staan zorgvuldigheidseisen in waaraan moet worden voldaan. Dat betekent dat het soms niet allemaal zo snel kan gaan. Maar het is ook waar dat de Nationale ombudsman heeft aangegeven naast al het andere onderzoek ook te willen nagaan of de tijd nodig voor onderzoek kan worden bekort met behoud van zorgvuldigheid. Een van de mogelijkheden daartoe is inderdaad het houden van hoorzittingen en niet alles schriftelijk te doen. Op dit moment zijn er voorbereidingen gaande om op korte termijn experimenten te houden met hoorzittingen als middel om het onderzoeksproces te versnellen. Ik hoop dat dit een succes wordt.

En dan is er de belangrijke vraag: wie bewaakt de bewakers en wie behandelt de klachten over de Nationale ombudsman? Ook de Nationale ombudsman ontkomt er natuurlijk niet aan dat er af en toe klachten over hem en zijn bureau zijn. Ik mag tot mijn vreugde zeggen dat het aantal zeer beperkt is. Een deel van deze klachten gaat over de manier waarop klagers door medewerkers van de Nationale ombudsman zijn behandeld en over procedurele gedragingen van de zijde van de Nationale ombudsman tijdens de behandeling van klachten. Ik denk dat iedereen die zich met klachtenbehandeling bezighoudt ook dat soort klachten krijgt, maar de meerderheid van de klachten heeft

echter betrekking op de inhoudelijke kant van het werk van de Nationale ombudsman. Men is dan ontevreden over het oordeel dat hij heeft gegeven, bijvoorbeeld over de gegrondheid van een klacht, over een gedraging van een overheidsinstantie of over een beslissing van de Nationale ombudsman om een verzoekschrift niet voor onderzoek in aanmerking te laten komen. Inderdaad, dat komt voor! De Nationale ombudsman is een eindinstantie.

De heer **Van Wijmen** (CDA): Heeft de Nationale ombudsman in zijn bureau een interne klachtvoorziening?

Minister **De Vries**: Een interne klachtvoorziening is natuurlijk bedoeld voor interne klachten en volgens mij toch niet voor klachten van anderen over het functioneren van de Nationale ombudsman.

De heer **Van Wijmen** (CDA): Je zou het kunnen analogiseren; een klacht over bejegening of zoiets, waarover wij ook brieven krijgen.

Minister **De Vries**: Ik weet het eigenlijk niet. Ik zeg het wel zo stellig, maar misschien is het niet zo.

De **voorzitter**: Wellicht zou de minister dat kunnen nagaan en ons dat schriftelijk kunnen laten weten?

Minister **De Vries**: Ik kijk de heer Fernhout wel aan, maar zijn signalen zijn mij niet eenduidig!

De **voorzitter**: Bovendien kan de heer Fernhout niet deelnemen aan deze beraadslaging. U zult het dus anders moeten oplossen.

Minister **De Vries**: Dat is waar. Ik zal er nog wel eens naar kijken, maar vooropstaat volgens mij toch dat het een eindinstantie is die volledig onafhankelijk is. Dat betekent dat dus dat andere instanties niet over de Nationale ombudsman kunnen gaan oordelen, want dan is het eind zoek.

De heer **Schutte** (RPF/GPV): Voorzitter! Ik neem aan dat ook voor het Bureau Nationale ombudsman geldt zoals voor elke werkgever dat als er klachten zouden zijn over het optreden van een medewerker, de ombudsman ontvankelijk is voor brieven die daarop betrekking

De Vries

hebben, zij het dat daaraan geen formele procedure gekoppeld is. Dat lijkt mij voor dit soort gevallen de voor de hand liggende gang van zaken.

Minister **De Vries**: Ja, maar het is ook vanzelfsprekend dat de ombudsman zelf of de substituut-ombudsman zeer zorgvuldig kijkt naar klachten. Dat staat als een paal boven water, maar dat zijn dan klachten die hijzelf moet behandelen. Daarna houdt het op! Er bestaat een interne procedure voor dergelijke gevallen, maar of dat voor de klagers bevredigend is blijft natuurlijk de vraag. Ik vrees dat wij altijd met een aantal klachten blijven zitten waarvan wij moeten zeggen dat er helaas verder niets aan te doen is.

De heer Vos vroeg nog naar de Nationale ombudsman en de rechterlijke macht. In de voortgangsrapportage Contourennota over de modernisering van de rechterlijke macht zal de minister van Justitie mededelingen doen over de stand van zaken met betrekking tot het extern klachtrecht voor de rechterlijke macht. Op dit moment vindt overleg plaats met alle betrokkenen over de vormgeving van dat klachtrecht en ik verneem dat daarover op 25 september een gesprek met de Nationale ombudsman zal plaatsvinden. Er zit dus wel schot in.

Er is dan nog een vraag over de onduidelijkheid in de zorgsector waar het gaat om de zorgkantoren. Wat is nu een bestuursorgaan gelet op de bevoegdheid van de Nationale ombudsman die daarover met Zorgverzekeraars Nederland en met de staatssecretaris van VWS een correspondentie heeft gevoerd? Vaststaat dat de Nationale ombudsman van mening is dat de zorgverzekeraars zich nog onvoldoende bewust zijn van het feit dat zij, bijvoorbeeld bij de uitvoering van de AWBZ, de Ziekenfondswet en de Wet op de toegang tot ziektekostenverzekeringen, opereren in een bestuursrechtelijk kader en de gevolgen die dat op grond van de Algemene wet bestuursrecht heeft, bijvoorbeeld wat betreft het vermelden van rechtsmiddelen, mandatering van bevoegdheden en interne en externe klachtenbehandeling. De Nationale ombudsman heeft daarover ook aanbevelingen gedaan en die gaan in de richting dat de 19 zorgkantoren

namens de 63 zorgverzekeraars zich concentreren op de klachtenbehandeling. Zij weten van de hoed en de rand en kunnen dan ook goed wijzen op de bevoegdheden van de Nationale ombudsman in bepaalde gevallen. De staatssecretaris van VWS heeft in juli al een reactie gegeven en het College voor zorgverzekeringen en zorgverzekeraars Nederland aangesproken. Het probleem wordt dus aangepakt.

Er is, heel begrijpelijk, gevraagd welke organen klachten kunnen genereren die bij de Nationale ombudsman moeten worden behandeld. In de AWB staat wat een bestuursorgaan is. Ik verwacht niet dat de lijst van zelfstandige bestuursorganen ooit volledig zal zijn. Bij de wijziging van de Wet Nationale ombudsman in 1998 is de aanwijzingssystematiek voor ZBO's omgedraaid om problemen te voorkomen doordat iets niet was aangewezen. In de brochure van de Nationale ombudsman is een lijst opgenomen van alle instellingen die binnen zijn bevoegdheid vallen. Ik heb zojuist van de Nationale ombudsman gehoord dat die lijst wordt bijgewerkt zodra er een klacht is over een orgaan en wordt vastgesteld dat dit tot de bevoegdheid van de Nationale ombudsman behoort. In 1998 is voorgesteld een uitputtende lijst te maken. Ik ben daarvan geen voorstander, want die lijst zou inderdaad suggereren uitputtend te zijn. In de nieuwe Kaderwet ZBO zal een andere systematiek worden gevolgd om de wet van toepassing te verklaren op ZBO's, omdat wij anders veel te abstract met deze dingen bezig blijven. Overigens is er natuurlijk wel afstemming tussen de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, andere bestuursrechters en de ombudsman, zodat wij niet verdwalen tussen de instanties die hiermee te maken hebben.

De heer Hoekema heeft een vraag gesteld over de verwijzing van klachten van rechtsbeschermende naar klachteninstanties. Ingevolge de AWB moet er een verwijzing zijn naar een externe klachteninstantie indien die er is. De kunst is nu om dit systeem sluitend te maken.

Ik heb al gemeld dat de ombudsman heeft gezegd dat het voor veel bestuursorganen niet het probleem is dat zij een klacht niet willen behandelen, maar dat zij een brief of

een mededeling niet als een klacht herkennen. Het is dus echt nodig dat de bestuursorganen attent worden gemaakt op het herkennen van een klacht.

Er zijn vragen gesteld over de tijdelijke verlenging van de benoeming van de substituut-ombudsman. Ik heb deze problematiek nu in overweging en zal dit met de ombudsman opnemen. Het lijkt mij niet ondenkbaar dat wij hiervoor op korte termijn bijvoorbeeld een wettelijke regeling treffen.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: We zullen nog op een aantal vragen schriftelijk antwoord krijgen.

Sluiting 21.25 uur



Lijst van ingekomen stukken, met de door de voorzitter terzake gedane voorstellen:

1. de volgende brieven:
 - twee, van de minister van Buitenlandse Zaken, te weten: een, inzake Wijziging van het Verdrag tot bescherming van personen met betrekking tot de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens (27280); een, ten geleide van het Verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en de Republiek Ecuador inzake bevordering en wederzijdse bescherming van investeringen (27281, R1662);
 - een, van de minister van Justitie, over jeugdcriminaliteit (27127, nr. 96);
 - een, van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, over veiligheid op school (26800-VIII, nr. 121);
 - twee, van de minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, te weten: een, over Engelse BSE-gevallen (24668, nr. 35); een, over bestrijding rundertuberculose-uitbraak van november 1999 (26800-XIV, nr. 125);
 - een, van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, ten geleide van het concept van de algemene maatregel van bestuur op grond van artikel 5, tweede lid, van het wetsvoorstel Financiering Abw, IOAW en IOAZ (27081, nr. 16);