

Voorzitter

Afgelopen weekend is er een Algemene Raad geweest van de ministers van buitenlandse zaken, die onder meer ging over de uitbreiding. In de pers is gekomen dat de minister van Buitenlandse Zaken van Nederland voor verwarring bij zijn collega's heeft gezorgd. Wat mij betreft was dat een goede en prettige verwarring, want hij heeft gewezen op de krappe tijdschema's voor het Nederlandse parlement om over de uitbreiding en over de financiële consequenties daarvan te praten.

Zoals gebruikelijk komt er een verslag van de Algemene Raad. Ik heb niet gewacht op de procedurevergadering, maar wilde hier het verzoek doen om aan dat verslag aan te hechten een standpuntbepaling van de Nederlandse regering, wat betekent dat men daarover in Europa discussies moet voeren. Wat kan en wil men ondernemen om te zorgen dat het eigen parlement voldoende ruimte krijgt om naar de uitbreiding te kijken, een individuele toetsing toe te passen en de financiële consequenties te bezien? Dit past geheel in het kader van de zorgen die de minister van Buitenlandse Zaken zelf al heeft uitgesproken.

De **voorzitter**: Ik stel voor, het stenogram van dit gedeelte van de vergadering door te geleiden naar het kabinet.

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt enkele minuten geschorst.

Voorzitter: Verburg

Aan de orde is de behandeling van:
- **het Jaarverslag Nationale ombudsman 2001 (28260).**

De **voorzitter**: Bij dit debat over zijn jaarverslag is de Nationale ombudsman, de heer Fernhout, hier zelf aanwezig. Ik heet hem welkom. Hij is bekend met de procedure. Er wordt over hem gesproken met de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en hij mag zich niet mengen in het debat. Hij heeft het jaarverslag echter zodanig geformuleerd, dat hij zijn zegje al heeft kunnen doen.

In dit debat zullen twee Kamerleden hun maidenspeech houden. Dit betekent dat wij na afloop van hun

bijdragen even zullen schorsen om hen daarmee te feliciteren.

De beraadslaging wordt geopend.

□

De heer **Te Veldhuis** (VVD): Voorzitter. Wij hebben het jaarverslag van de Nationale ombudsman in een ander verband al aan de orde gehad. Dat is gebeurd in een informatiebijeenkomst van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De ombudsman heeft toen onze vragen over zijn jaarverslag beantwoord. Ik dank hem daarvoor, net als voor het verslag, dat er heel ruim uitziet.

De kern van de boodschap is dat in 2001 het aantal verzoekschriften met 15% is gestegen ten opzichte van het jaar 2000 en dat de belangrijkste leveranciers voor dit toegenomen aantal klachten de Immigratie- en naturalisatiedienst (IND), de visadienst en de vreemdelingendienst waren. De uitvoering van vreemdelingenzaken betrof in 2001 20% van de zaken van de Nationale ombudsman. Daarnaast waren er ook veel zaken over de uitvoeringsinstellingen van de sociale zekerheid. Meer in het algemeen had 52,7% van de gevallen betrekking op het gebrek aan voortvarendheid bij de afhandeling van gevallen, bijvoorbeeld een te lange duur bij de afhandeling van een brief, een verzoek, een aanvraag of een bezwaarschrift. Rond de 80% van deze klachten en verzoekschriften achtte de Nationale ombudsman gegrond. De overheid had bij die zaken te weinig vaart gemaakt. Justitie spande op dat punt de kroon met 20,2%.

Mede door de toename van het aantal zaken en de vergroting van de werklust vraagt de Nationale ombudsman om versterking van de formatie. Daarnaast wijdt de ombudsman veel aandacht aan artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman, te weten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Hij schrijft impliciet dat hij daar ook ruim gebruik van wil maken als hij met enige regelmaat klachten krijgt over een bepaalde uitvoeringspraktijk van een overheidsinstantie. Hij geeft daarvan ook meer

voorbeelden in zijn jaarverslag. In Trouw heeft hij vorig jaar overigens ook al zoiets geïndiceerd. Verder ziet hij voor zichzelf ook enige rol weggelegd bij zaken rond klokkenluiders, naast of in het verlengde van het wetsvoorstel van 2 februari 2001 over dit onderwerp.

In het korte tijdsbestek dat ik heb, belicht ik enkele wat meer fundamentele aspecten naar aanleiding van het jaarverslag. Daarbij stel ik voorop dat de VVD sinds haar oprichting de individuele burger zoveel mogelijk wil beschermen tegen een almachtige collectieve overheid, al moet het natuurlijk ook weer niet naar de andere kant omslaan, waardoor individuele rechtsbescherming belangrijke collectieve belangenbehartiging eindeloos kan frustreren. Verzoekschriften en klachten bij de Nationale ombudsman maken onderdeel uit van de rechtsbescherming van de burger. Klachten over gebrek aan voortvarendheid bij de overheid, 52,7% van de gevallen, passen wat de VVD-fractie betreft binnen die vorm van rechtsbescherming. Als bepaalde klachtenpatronen overheersen, moeten wij echter ook nagaan of de overheden werkelijk zo beroerd opereren of dat de regelgeving en het beleid wellicht aanpassing verdienen. De VVD-fractie vindt in elk geval een percentage van 52,7 aan klachten bij de Nationale ombudsman over gebrek aan voortvarendheid bij de overheid, waarvan ook nog 80% terecht is, veel te hoog. Dat moet dus anders. Wij zien daarvoor een aantal theoretische mogelijkheden die ik aan de minister wil voorleggen. In de eerste plaats een aanpassing van ambtelijke attitudes, gericht op betere voortgangsbewaking, meer persoonlijke verantwoordelijkheid voor overschrijdingspercentages, minder parafencultuur, meer delegatie en/of mandatering, betere en snellere communicatie tussen de departementen, kortere lijnen, meer bestuurlijke durf e.d. Een tweede categorie van maatregelen zou kunnen zijn meer en betere stokken achter de deur, oftewel sancties op termijnoverschrijdingen. Als een vergunningstermijn wordt overschreden, zou een fictieve vergunning moeten worden verleend. Ook valt de denken aan dwangsommen op termijnoverschrijdingen of aan financiële sancties in de vorm van rentevergoedingen. Misschien moet

Te Veldhuis

je bij sommige wetten een uitzondering maken, maar dit zou een lijn kunnen zijn om de overheid ertoe te brengen om binnen de gestelde termijnen te reageren.

Daarnaast vindt de VVD-fractie de overheid nog steeds te stroperig. Het strategisch beleidsdocument van dit kabinet bevat wat dit betreft enkele waardevolle voorstellen, zoals minder beleidsplannen. In dit verband kan ik meedelen dat mijn fractie een parlementaire meerderheid gaat zoeken voor een initiatiefwetsvoorstel tot wijziging van de AWB om het algemeen bezwaar- en beroepsrecht voor derden of actiegroepen af te schaffen indien en voorzover er individuele belanghebbenden bij een zaak aan te wijzen zijn die er wel of niet zelf gebruik van maken. De algemene belangenafweging vindt immers al door een democratisch gevormde overheid plaats. Bovendien vinden wij dat meer met de lex specialis moet worden gewerkt bij projecten van nationaal belang, bijvoorbeeld de HSL, de Betuwelijn of de vijfde baan op Schiphol. Uiteraard moet daarbij worden gezorgd voor voldoende rechtsbescherming voor de direct belanghebbenden, maar de stroperigheid van 407 vergunningen met 407 keer individuele rechtsbescherming bij de aanleg van de vijfde baan is een voorbeeld van hoe het in de toekomst niet meer moet. Deze nieuwe manier van werken bergt de kans in zich dat er minder besluiten nodig zijn en dat er minder klachten binnenkomen bij de Nationale ombudsman. Hoe oordeelt de minister hierover? Wanneer kan de Kamer de uitwerking van het strategisch beleidsdocument op dit soort concrete punten tegemoet zien?

Voorzitter. Ik vraag mij af of de Nationale ombudsman zich niet wat te veel werk op de hals haalt. Hij vraagt om meer ambtelijke ondersteuning, maar daar voelen wij niet zoveel voor. Wellicht moet het totale werkpakket meer worden afgestemd op de mogelijkheden die hij nu heeft. Zo zouden er minder onderzoeken kunnen plaatsvinden op basis van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman en zou de aandacht meer moeten worden gericht op de primaire taak van de ombudsman, te weten het op verzoek van burgers instellen van een onderzoek naar gedragingen van een bestuursorgaan. Er mag via genoemd artikel niet een overlap ontstaan met

bijvoorbeeld het werk van de Algemene Rekenkamer die naast rechtmatigheidsonderzoek ook doelmatigheidsonderzoek doet naar het functioneren van de overheid. Bovendien overweegt ook de Tweede Kamer om zelf meer te gaan onderzoeken. Er komt een apart onderzoeksbureau en er ligt ook nog steeds het voorstel van de VVD-fractie om in de Kamer naar het voorbeeld van het Verenigd Koninkrijk te werken met zogenaamde select committees. Ook wat dit betreft moet een overlap met het werk van de ombudsman worden vermeden. De Nationale ombudsman mag niet sluipenderwijs een meer structurele controleur van de regering worden in plaats van onderzoeker van concrete besluiten op basis van verzoeken van burgers.

Een ander punt is dat de afspraken die de nieuwe coalitie heeft gemaakt over het asiel- en vreemdelingen-vraagstuk en die een nieuwe aanpak door het kabinet voorschrijven, waarschijnlijk eveneens tot minder werk voor de Nationale ombudsman zullen leiden. Het huidige aantal klachten en verzoekschriften dat bij de ombudsman binnenkomt, zou wel eens substantieel kunnen afnemen.

Bovendien roept de VVD-fractie via de minister de ombudsman op om zich minder geprofileerd in te laten met "klokkenluiderszaken". De ombudsman geeft in zijn verslag aan dat te willen doen, ondanks het vele werk dat hij zegt te hebben. Bovendien is op 2 februari 2001 een wetsvoorstel ingediend dat voorziet in een onafhankelijke commissie integriteit rijksoverheid. Een zogenaamde klokkenluider zal zich tot deze commissie kunnen wenden. Laten wij zien te voorkomen dat nu ook de Nationale ombudsman die onafhankelijke commissie voor de voeten gaat lopen, dan wel gaat overrulen. Dat geeft alleen maar onrust, nog afgezien van de vraag of dat niet in strijd is met de bedoeling van die wet. Graag hoor ik hierop de reactie van de minister.

Wanneer artikel 15 minder wordt toegepast, genereert dat meer tijd en mankracht voor het primaire werk van de Nationale ombudsman. Hierdoor kunnen de werkvoorraad en de afhandelingstermijnen misschien sneller worden opgelost en dat lijkt ons goed voor de klagers. Dat was ook het primaire doel van de Wet Nationale ombudsman.

De **voorzitter**: Het woord is aan mevrouw Van Oerle-van der Horst die haar maidenspeech zal houden.

□

Mevrouw **Van Oerle-van der Horst** (CDA): Voorzitter. Ik heb de tijd nog meegemaakt dat klagen gelijk stond aan zeuren. De mogelijkheid tot klagen is tegenwoordig gelukkig een van onze rechten. Een klacht is in feite een gratis advies, maar zien wij dat ook altijd zo? Het Jaarverslag 2001 van de Nationale ombudsman geeft een goede gelegenheid om de kwaliteit van ons openbaar bestuur nader te bekijken. Het is een overzichtelijk verslag waarin overduidelijk het belang van de Nationale ombudsman naar voren komt.

Het instituut Nationale ombudsman bestaat 20 jaar en het fenomeen ombudsman is bestuurlijk van grote betekenis. Het is een vorm van interventie die zijn gezag meer dan recht doet.

In 1982 werd gestart met 30 man personeel. Inmiddels zijn er 130 man, terwijl een verdere uitbreiding op het verlanglijstje staat. En toch: meer ontevreden burgers over de bejegening en afhandeling van klachten dan ooit. In de toptien van onvrede scoort het negeren van klachten door de overheid zelfs onverwacht hoog. De Nationale ombudsman is dan ook nog steeds onmisbaar. Mensen die problemen met de vaak te machtige overheid hebben, moeten weten dat zij ergens met hun klacht heen kunnen en dat daar hier echt iets aan wordt gedaan.

De stijging van het aantal klachten over gemeenten van 224 naar 393 is te verklaren met de uitbreiding van het aantal gemeenten dat zich heeft aangesloten bij de Nationale ombudsman, van 37 naar 100. In 2002 vallen 175 gemeenten binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Het jaarverslag laat zien dat het aantal problemen tussen burgers en overheid niet is verminderd, integendeel: de klachten zijn met 15% toegenomen. Weet de burger de ombudsman inmiddels beter te bereiken, of laat de kwaliteit van het openbaar bestuur steeds meer te wensen over? De helft van de problemen betreft nog steeds het negeren van de klachten door de overheid: men laat simpelweg niets van zich horen. Dat is al een aantal jaren zo. Hoezo, de overheid als

Van Oerle-van der Horst

betrouwbare partner? Overheden hebben allemaal de dienstverlening hoog in het vaandel staan, althans dat zeggen ze. De Nationale ombudsman merkt zelf ook op dat overheden te vaak de burgers blijven teleurstellen. Wat is het oordeel van de minister hierover en heeft hij concrete voornemens ter verbetering?

Het is interessant dat klachten plotseling wel op de goede manier worden afgehandeld wanneer de ombudsman tussenbeide komt. Een interventie kost niet veel menskracht en vormt dan ook een efficiënt correctiemiddel. Dat daarvóór echter al veel onnodige ergernis bij de gedupeerde is opgetreden, zal geen verbazing wekken. Dat is ergernis die gemakkelijk voorkomen had kunnen worden. Fatsoen dat moet je doen!

Voorzitter. Wij willen meer duidelijkheid hebben over de reden waarom de overheid zich niet aan haar eigen regelgeving houdt. Anders is het wanneer een instantie niet meewerkt. Dan volgt een onderzoek met een rapport en soms een schriftelijke aanbeveling. De CDA-fractie vraagt zich af of van deze werkwijze een voldoende corrigerende werking uitgaat. Is de minister het hiermee eens en wat denkt hij hieraan te doen? Zal de minister ook onderzoeken of de veelheid van regels mede oorzaak is van de toename van het aantal klachten?

De Nationale ombudsman heeft de bevoegdheid tot het instellen van een zogenaamd onderzoek uit eigen beweging. Deze methode lijkt, mits beperkt toegepast, een goede aanvulling om de meer structurele klachten van burgers in de toekomst te beperken. Het moet echter niet de jurisprudentie van de rechterlijke uitspraken vervangen. De Nationale ombudsman kan niet meer dan aanbevelingen doen, alhoewel de CDA-fractie het aspect van dejuridisering een belangrijke factor vindt.

In hoeverre de vooronderzoeken van de Nationale ombudsman leiden tot het daadwerkelijk oppakken van de verantwoordelijkheid door de betreffende bestuursorganen blijft vooralsnog de vraag. De CDA-fractie vindt het nodig om deze zaak te blijven volgen, enerzijds opdat er geen dubbel werk wordt gedaan en anderzijds om de in gebreke blijvende overheden systematisch te overtuigen van het belang van het handhaven van de eigen regels. Wat is het standpunt van de minister

hierover en hoe denkt hij zicht te houden op de naleving hiervan?

Het jaarverslag bevat veel cijfers maar weinig analyses. Daarnaast ontbreekt het aan voorstellen voor verbetering. Denkt de Nationale ombudsman er bijvoorbeeld aan om informatie te geven over hoe met vragen kan worden omgegaan? Worden e-mail en telefoon hiervoor voldoende benut? Van beleidsbegroting tot beleidsverantwoording zou ons dus meer zicht moeten geven op wat wij hebben bereikt, wat wij ervoor hebben gedaan en wat het heeft gekost. Daar zou volgens de CDA-fractie meer inzichtelijke informatie over moeten komen.

Een andere vraag die bij de CDA-fractie leeft, is waarom de Nationale ombudsman zo nodig zelf aan werving van nieuwe klanten moet werken. Werkt bovendien een groot aantal participerende gemeenten niet eerder bureaucratiesering in de hand? In 1998 werd reeds door de regering in antwoord op vragen van het CDA gesteld dat de gemeenten de keuze hebben tussen de Nationale ombudsman en een eigen externe voorziening. Het is de CDA-fractie om het even door wie de klachtenbehandeling gedaan wordt als het maar gebeurt. Wij moeten dan ook werken aan een klimaat waarin het geen utopie is dat de overheid zich aan haar eigen regels houdt, maar waarin dit heel gewoon is. Het is daarnaast belangrijk te realiseren dat het hier alleen zaken betreft waarbij het daadwerkelijk tot een klacht is gekomen, zo'n typisch topje van de ijsberg. Men heeft geen zicht op het aantal gevallen dat weliswaar fout zit, maar waarover geen klacht wordt neergelegd. Ik hoor dat vaak om mij heen.

Afsluitend vraag ik de minister om in het volgende verslag meer inzichtelijke informatie op te nemen en een voorstel te doen voor een betere benutting van de aanbevelingen.

Een compliment is het ten slotte waard dat er zo weinig klachten zijn over het functioneren van het instituut Nationale ombudsman, maar wel met de waarschuwing dat de eigenlijke taak van de ombudsman prioriteit moet houden.

(Applaus)

De **voorzitter**: U hoort de bijval van de CDA-fractie! Ik feliciteer u,

mevrouw Van Oerle-van der Horst, met uw maidenspeech. Ik schors de vergadering enkele ogenblikken om uw fractiegenoten en leden van de andere fracties de gelegenheid te geven u te feliciteren.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De **voorzitter**: Ik stel vast dat aan de sprekerslijst wordt toegevoegd de naam van de heer Teeven van de LN-fractie.

Het woord is aan de heer Wolfsen die als tweede zijn maidenspeech zal houden.

□

De heer **Wolfsen** (PvdA): Voorzitter. Ik heb gehoord dat ik mevrouw Van Oerle vanaf deze plek nog een keer mag feliciteren. Van harte gefeliciteerd, ook al moet ik zelf nog beginnen aan mijn maidenspeech. Het is toch wel bijzonder dat je in je maidenspeech iemand mag bedanken voor haar maidenspeech.

Toen ik begon als Kamerlid, zei iemand tegen mij: ach, het is eigenlijk vrij eenvoudig, de regering regeert, de Kamer controleert, toetst en beoordeelt. Collega Zalm heeft ons tijdens het debat over de regeringsverklaring nog eens haarfijn en goed uitgelegd hoe het nu zit met de verantwoordelijkheid van individuele ministers in de regering. Samengevat: iedere minister is altijd aanspreekbaar op alles wat er wel of niet gebeurt op zijn ministerie. Is het onduidelijk bij welke minister de Kamer terecht moet, dan komen wij automatisch bij de minister-president. Dat lijkt een sluitend systeem en dat is het ook.

Toch beperkt het overleg tussen ministers en Kamers zich in het algemeen noodzakelijkerwijs tot de hoofdlijnen. In individuele gevallen vindt de toetsing van het gedrag van bestuursorganen – en dat is meer dan alleen de ministers – in belangrijke mate ook plaats door rechters en door de Nationale ombudsman. Rechters dienen zich uiteraard te beperken tot het beoordelen van de rechtmatigheid van het gedrag van de overheid, maar de ombudsman heeft een bredere bevoegdheid. Hij toetst immers het gedrag van de overheid en de bureaucratie aan het criterium "behoorlijkheid": was het gedrag van de overheid in dit individuele geval

Wolfsen

behoorlijk? Dat is veel meer en anders dan een juridische toets.

Bescherming van burgers tegen onbehoorlijk gedrag van de overheid is, gelet op de omvang en de inhoud van het jaarverslag, geen overbodige luxe. Ik spreek hier dan ook namens de PvdA-fractie de felicitaties uit voor het feit dat de Nationale ombudsman als instituut al 20 jaar bestaat. Ik dank hem voor de goede en gedetailleerde wijze waarop hij verslag heeft gedaan van zijn werkzaamheden. Ook met het gezag van de ombudsman is niets aan de hand, want zijn aanbevelingen worden eigenlijk altijd opgevolgd. Sterker nog: als iemand over iets klaagt bij de ombudsman, is alleen dat feit al voor een ambtenaar of bestuurder aanleiding om alsnog aan de slag te gaan, zelfs zodanig dat bij vier van de vijf klachten in het geheel niet meer tot een eindoordeel wordt gekomen. Ook leidt een aanbeveling vaak tot het treffen van maatregelen met een meer structureel karakter, zo kunnen wij lezen in het jaarverslag.

Nu zou het op het eerste gezicht onschuldig kunnen lijken, het beoordelen of gedrag van de overheid en de bureaucratie behoorlijk is geweest. Maar, voorzitter, het betreft hier wel degelijk een zeer belangrijke toetsing. Deze beoordelingen betreffen namelijk in de kern steeds de kwaliteit van het functioneren van de overheid. Ik vind het eigenlijk heel bijzonder dat mijn maidenspeech dat als onderwerp heeft. Laat ik nu eens goed beginnen, dacht ik zelf, en niet onmiddellijk spreken over percentages, marginale verbeteringen of verslechteringen en individuele klachten. Veel daarvan, bijvoorbeeld de resultaten van spontane onderzoeken van de ombudsman, zijn al besproken met de direct verantwoordelijke bewindspersonen. Nee, zo dacht ik, laat ik maar eens direct terzake komen met de kern van het jaarverslag: de voortvarendheid van de overheid of, beter gezegd, het gebrek daaraan.

Het zal ook de minister zijn opgevallen dat dit het thema is waar het om gaat. Ik wil er eigenlijk niet verwijtend op terugkijken. Niet omdat de PvdA tot voor kort zelf in de regering zat, maar omdat het ook andere bestuursorganen betreft dan de regering. Ik denk dat wij kunnen constateren dat het een breed en langdurig aanwezig probleem is, ik

zou bijna zeggen: ongeacht de politieke kleur van het kabinet.

De ombudsman maakt het mij gemakkelijk. Hij heeft zelf ook teruggekeken naar de voorgaande jaren. Dat is waarschijnlijk door weinig anders ingegeven dan door zorg over de snelheid van handelen van de overheid in concrete, individuele gevallen. Ik citeer de ombudsman: "Wanneer de jaarverslagen 1998, 1999 en 2000 naast elkaar worden gelegd, valt in het beeld dat de ombudsman van de overheid schetst vooral het gebrek aan voortvarendheid op. De overheid behoort de vaart erin te houden. Op dat punt worden burgers geregeld in hun verwachtingen teleurgesteld. Klachten over de duur van de behandeling van een brief, verzoek, aanvraag of bezwaarschrift staan bij de Nationale ombudsman steevast op de eerste plaats."

Een burger die een brief schrijft aan een overheidsinstantie, ergens informatie over vraagt, een klacht indient, een vergunning aanvraagt, ergens bezwaar tegen maakt, wil gewoon een goede en tijdige reactie. Hij wil gewoon duidelijkheid, nog los van het feit of die reactie inhoudelijk goed of slecht voor hem uitvalt. Burgers die niet tijdig iets horen van die overheidsinstellingen en er dan over bellen, schrijven, mailen of wat dan ook, krijgen niet zelden het gevoel vast te lopen in de bureaucratie, van kastjes naar muren te worden gestuurd, het gevoel dat de ene ambtenaar of minister zich verschuilt achter de andere: niemand lijkt verantwoordelijk. Dat is vaak om wanhopig van te worden. Als zo'n ambtenaar nu zou zeggen: dat klopt niet, er is wel degelijk iemand verantwoordelijk. Onlangs heb ik op tv gezien dat iedere minister altijd aanspreekbaar is op alles wat er op een ministerie gebeurt, denkt zo'n burger wellicht: ja, ja, ze zeggen en beloven wel vaker iets.

Ik weet wel dat zo'n ambtenaar vanuit zijn perspectief in de praktijk vaak nog gelijk heeft ook. Als een ambtenaar van de IND of de vreemdelingendienst van de politie – daar komt toch de grootste hoeveelheid klachten vandaan – afhankelijk is van een Nederlandse ambassade weet ik waar, zal hij daarop in de praktijk weinig druk kunnen uitoefenen. Ik weet ook wel dat het voor uitvoeringinstellingen in de sociale zekerheid lastig werken is als er tekorten zijn aan bijvoorbeeld

artsen of geneeskundigen. Die burger zegt echter terecht: dat is niet mijn probleem; dan organiseer je het maar anders of beter. De burger heeft terecht weinig boodschap aan hoe de overheid zaken organiseert. Hij of zij wil gewoon op tijd een reactie, een antwoord of een beslissing, punt. Als die dan niet komt, verdwijnt zijn vertrouwen in die ambtenaar in het bijzonder en in de overheid in het algemeen.

De termijnen in de Algemene wet bestuursrecht zijn scherp en duidelijk. Natuurlijk zal de minister zeggen dat er zeer goed werkende voortgangsbewakingssystemen zijn binnen de overheid; dat er werkgroepen zijn voor dit probleem; dat er waarschijnlijk wekelijks een cultuuromslagclub start; dat er vaak vele parafen nodig zijn voordat iets de deur uit kan; dat er relevante wetgeving in voorbereiding is; dat allerlei certificeringsslagen gaande zijn. Gecertificeerd te laat is echter ook te laat.

Als de overheid zich al niet houdt aan een expliciet in de wet neergelegde norm, wie is zij dan om anderen normen en waarden bij te brengen? De onafhankelijke deskundige bij uitstek, de Nationale ombudsman, is wat somber over de toekomst. Ik citeer wederom uit zijn jaarverslag. Ook al onderschrijft de Nationale ombudsman de noodzaak van deugdelijke organisatorische voorzieningen om tijdige besluitvorming te waarborgen, toch vreest hij dat het zonder financiële prikkels bij de overheid op het punt van het beslissen binnen de wettelijke termijnen niet zal lukken. Hij treft het echter, daar nu net dit kabinet als titels voor de belangrijkste stukken heeft gekozen voor "Werken aan vertrouwen, een kwestie van aanpakken" en "Duidelijkheid en daadkracht". Deze twee titels kunnen door de hele Kamer worden onderschreven, maar het gaat om de invulling ervan. Hoe gaat dit kabinet, deze minister, duidelijk en daadkrachtig deze belangrijke en vaak veel ergernis wekkende kwestie aanpakken?

Ik wil het natuurlijk niet laten bij het stellen van één vraag. De PvdA-fractie heeft zich voorgenomen dit kabinet zeer kritisch te volgen. Als wij goede suggesties of alternatieven denken te hebben, willen wij die echter niet onthouden aan het kabinet en aan onze collega's. Het grappige is namelijk dat uit



Mevrouw Van Gent (GroenLinks)

© M. Sablerolle – Gouda

onderzoek blijkt dat die burger in het algemeen best tevreden is over de lengte van de wettelijke termijnen. Theoretisch zijn er ook al uitstekende remedies tegen traagheid. Zo worden bouwvergunningen in bepaalde gevallen, als er geen beslissing komt, al van rechtswege verleend. Een burger kan bijvoorbeeld bezwaar aantekenen tegen een fictieve weigering en een voorlopige voorziening vragen aan de president van de rechtbank. Dit is fraai, maar burgers vinden het omslachtig, kostbaar en weinig effectief als er door die president geen dwangsom wordt opgelegd. De heer Te Veldhuis sprak al over dwangsommen, maar in de praktijk blijkt het toepassen daarvan vrij moeizaam en omslachtig.

Wij vinden eigenlijk het veel te laat beslissen op bijvoorbeeld een adoptieverzoek – een van de voorbeelden uit het jaarverslag – veel ernstiger dan bijvoorbeeld het iets te vroeg buiten zetten van de vuilnisemmer. Het laatste vindt de wetgever zo onfatsoenlijk dat er een straf op staat. Het eerste kan in feite geheel straffeloos plaatsvinden. Ik zie het tenminste nog niet gebeuren dat een minister politiek struikelt over zo'n kwestie. Als je je belastingformulier te laat invult, moet je een invorderingsrente betalen; als de belastingdienst je te laat terugbetaalt, krijg je rente. Als je een

vergunning aanvraagt, worden vaak hoge leges geheven. Dan mag je ook verwachten dat daarvoor goed wordt gepresteerd. Zo niet, dan geld terug, vinden wij. Veel leges zijn in de afgelopen jaren sterk verhoogd. Dan mag je extra eisen stellen. De fractie van de PvdA stelt daarom voor om in de wet te regelen dat een overheidsinstelling die te laat beslist, dat wil zeggen vanaf het moment dat ook de verlenging van de termijn is verstreken, de geheven leges dient terug te betalen of alsnog vrijstelling van de betaling van die leges verleent. Mocht het gaan om een handeling waarvoor geen leges kunnen worden geheven, bijvoorbeeld een beslissing op bezwaarschriften, dan zien wij graag in de wet opgenomen – de Algemene wet bestuursrecht lijkt mij het meest voor de hand te liggen – dat die overheidsinstelling van rechtswege een bedrag verbeurt, 50 euro per werkdag, tot een maximum van 20 werkdagen. Een financieel prikkeltje doet soms wonderen. Het is verrassend eenvoudig en zo goed als zeker effectief. Het moedigt in dit geval alleen maar aan tot wat toch al moest, namelijk voortvarend handelen. Ook burgers kunnen dit opvatten als een steuntje in de rug, als een voorschot op eventuele kosten voor bellen, schrijven, mailen en een juridische procedure. Het zal ook de ergernis enigszins verzachten.

En mooi meegenomen is dat het ook nog eens een stevige besparing op de begroting van de Nationale ombudsman is. Hij besteedt namelijk, zoals al eerder is gezegd, de helft van zijn werk aan dit soort klachten. Als je de helft van deze klachten zou kunnen wegnemen, is dat op een begroting van acht miljoen euro een besparing van twee miljoen euro per jaar. Tot slot hoop ik wel dat deze minister niet zegt: goede vraag, leuke suggestie, maar daarvoor moet je bij een collega zijn.

De **voorzitter**: Ik feliciteer en complimenteer de heer Wolfsen met zijn maidenspeech. Ik stel het op prijs als ik, nadat de heer Wolfsen de felicitaties van zijn eigen fractie in ontvangst heeft genomen, ook in de gelegenheid werd gesteld om hem te feliciteren. Ik schors de vergadering enkele ogenblikken.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

□

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Allereerst feliciteer ik de heer Wolfsen met zijn maidenspeech. Ik begreep uit een interview in het dagblad Trouw waarin hij als nieuw Kamerlid werd voorgesteld dat hij nog wel eens voor een vrouw wordt aangezien. Ook op de kieslijst was het misgegaan. Dit heeft alles te maken met zijn voornaam: Aleid.

Ik heb de bespreking van het verslag van de Nationale ombudsman 2000 van verleden jaar erop nageslagen. Het woord "ombudsman" was voorwerp van discussie tussen de voormalige minister De Vries en mevrouw Scheltema-de Nie van D66. Zij wilde het woord ombudsman graag veranderd zien in "ombud". Het achtervoegsel "man" diende te vervallen omdat dit alleen maar misverstanden met zich zou brengen.

De voormalige minister De Vries antwoordde toen: Mevrouw Scheltema is ervan op de hoogte dat de laatste lettergreep van het woord ombudsman niets met sekse te maken heeft. Met "man" wordt aangegeven dat er sprake is van een mandaat om de ambtenarij te controleren. Sommige mensen denken altijd dat het woord man met sekse te maken heeft, maar in de landen waar de term vandaan komt, is dat helemaal niet het geval. Dat

Van Gent

kan geen toeval zijn. Hier voeren ook vrouwen uitgebreid het woord.

Verder wil ik u zeggen dat je wel degelijk kunt struikelen over een vuilniszak. De vuilniszak aan de deur van het huis van de heer Bos heeft immers heel wat consequenties gehad!

Ik wens u veel succes in de Kamer, mijnheer Wolfsen.

Voorzitter. Ik wil ook kort iets tegen u zeggen. Het is misschien ongebruikelijk, maar u zit vandaag voor het eerst in de voorzitterstoel en dat is ook opmerkelijk. Ik wil u daarmee van harte feliciteren. Ik doe dat natuurlijk niet helemaal voor niets, want het is altijd van groot belang om met de voorzitters van de Kamer een zeer goede relatie op te bouwen. U weet dat ik niet graag slijm, ik meen het oprecht, ik wens u als vice-voorzitter van deze Kamer heel veel succes!

De **voorzitter**: Ik ben u hiervoor zeer erkentelijk, mevrouw Van Gent.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dat zie ik ook aan uw gezicht!

Voorzitter. De fractie van GroenLinks heeft al eerder aangegeven dat zij het heel plezierig zou vinden als zij ook met de ombudsman zelf het woord zou kunnen wisselen in deze Kamer. Nu zit hij heel bescheiden achter in deze zaal. Het gaat immers om een jaarverslag dat mede door hem geschreven is. Hij heeft het ook voorzien van een voorwoord. Wij zouden het een bestuurlijke vernieuwing vinden als wij rechtstreeks met hem en natuurlijk ook met de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het woord zouden kunnen wisselen. Dat zit er helaas nu nog niet in, maar wij hebben een nieuwe Kamer en ik wil toch nog eens bekijken of er wellicht mogelijkheden zijn in de toekomst.

Ik wil de ombudsman en zijn team hartelijk danken voor alle werkzaamheden die zijn verricht. Ik wens hen succes toe voor de jaren die nog komen. Het instituut bestaat 20 jaar en dat is een hele tijd. Natuurlijk heeft men gehoopt dat in die 20 jaar het aantal klachten minder zou worden, dat het instituut daarin een rol zou kunnen spelen en dat de overheid beter zou gaan functioneren.

Er wordt wel eens gezegd dat burgers mondiger geworden zijn, minder pikken van de overheid en eerder gaan klagen. Ik vind dat

gemakkelijke argumenten. Wij hebben immers gezien dat bij instituten die in het verleden niet al te best functioneerden, zoals bijvoorbeeld de Informatiebeheergroep, het aantal klachten enorm afneemt als door gericht beleid de organisatie verbeterd wordt.

Er is echter nog steeds een behoorlijke toename van het aantal klachten over het functioneren van de overheid. Ik zou graag van de nieuwe minister – weer een maidenspeech, het kan niet op vandaag! – horen hoe hij dat ziet.

De fractie van GroenLinks heeft altijd aangegeven een krachtig voorstander te zijn van het instituut Nationale ombudsman en van een actieve, klantvriendelijke overheid die efficiënt werkt. Ik ben het helemaal met de heer Te Veldhuis eens dat het niet zo moet zijn dat de burger tegenover een almachtige overheid staat. Het valt mij in dat soort discussies op dat wij allemaal vinden dat burgers niet vermalen mogen worden, dat de organisatie beter moet zijn, et cetera. Als men de voortvarendheid bij de overheid wil verbeteren, moet de zorgvuldigheid daarbij echter niet in het gedrang komen. Zorgvuldigheid is uitermate belangrijk in de relatie tussen burger en overheid, dat zal de heer Te Veldhuis beslist met mij eens zijn. Als er sprake is van een soort bureaucrativering van de macht – de heer Te Veldhuis spreekt over de almachtige overheid – kan het niet zo zijn dat de beoogde verbeteringen worden bereikt door een inperking van de rechten van de burgers. Ik geef dan eerder de voorkeur aan inperking van de bureaucrativering. Als het gaat om het inperken van rechten en mogelijkheden – Schiphol is genoemd als voorbeeld – moet wel glashelder zijn dat de burger nog adequaat en op tijd moet kunnen reageren. De burger moet zich erin kunnen verdiepen en zich erop kunnen voorbereiden als tegen- of misschien wel medestander van de overheid. Hij moet een eigenstandige sterke positie kunnen blijven innemen. Ik denk dat dit in de discussies wel eens wordt vergeten, als er wordt gezegd dat er te veel en te lange procedures zijn en dat het veel te ingewikkeld is. Voor burgers valt het vaak niet mee om eigentandig een mening te vormen over besluiten van de overheid en in procedures hun rechten te halen. Dit

is dus een onderwerp waar wij nog wel op zullen terugkomen.

Andere sprekers hebben het ook al gehad over het aantal klachten. In 1982 waren er 4000 klachten en in 2001 9600. Dat is enorm veel. Wij vinden het echter belangrijk dat, als mensen met klachten bij de ombudsman komen, die klachten snel en efficiënt worden afgehandeld. Het kan dus niet zo zijn dat wij daar met wachtlijsten worden geconfronteerd. Als mensen teleurgesteld zijn door handelen van de overheid, moeten zij toch snel bij de ombudsman terecht kunnen. Nu zijn de middelen voor de ombudsman uitgebreid, maar het is de vraag of dat voldoende is voor een goed en adequaat opereren van de ombudsman. Bovendien vinden er allerlei kortingen plaats en vrees ik dat dit ook bij de ombudsman gaat gebeuren. Ik hoor graag hoe de minister de dienstverlening van de ombudsman op adequaat niveau denkt te kunnen houden, dus zonder dat er wachtlijsten of achterstanden ontstaan.

Er kan een debat gevoerd worden over de klokkenluiders. De heer Te Veldhuis heeft hier onder anderen over gesproken. Ik heb een en ander nog eens nagelezen in het jaarverslag en heb gezien dat de ombudsman stelt dat de klokkenluidersregeling die wij hebben, eigenlijk geen klokkenluidersregeling genoemd kan worden. De klacht moet namelijk eerst intern gemeld worden en daarna wordt onderzocht of men daar verder mee wil gaan. In het jaarverslag staat een voorbeeld van de gemeente Enschede. Die gemeente wil een onafhankelijke instantie voor klokkenluiders en heeft daarover contact opgenomen met de Nationale ombudsman. Ik denk dat wij nog lang niet klaar zijn met die klokkenluiders. Ik kan mij voorstellen dat de Nationale ombudsman hierbij een rol vervult als extern meldpunt, zolang het gaat dat nu nog in de klokkenluidersregeling zit, nog niet is ingevuld. Ik hoor hier graag de mening van de minister over.

De heer **Te Veldhuis** (VVD): Vindt mevrouw Van Gent dat, als een onafhankelijke commissie op de integriteit heeft gelet en dus ook heeft gekeken naar de inhoudelijke argumenten die een klokkenluider naar voren brengt, en daarover een oordeel heeft uitgesproken, de ombudsman dan nog weer moet

Van Gent

optreden als achtervang voor een klokkenluider die zich tekortgedaan voelt door die onafhankelijke commissie? Kom je dan niet in de wat vreemde situatie terecht dat de ombudsman een eerste onafhankelijke commissie als het ware gaat overrulen?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ja, dat is misschien wel vreemd. Wat in deze discussie evenwel een rol speelt – dat speelde ook een rol in de discussie over de klokkenluidersregeling, die volgens de ombudsman eigenlijk niet eens een klokkenluidersregeling genoemd kan worden – is dat eerst de interne procedure wordt gevolgd. De ombudsman ziet hier in mijn ogen terecht een gat, waar het gaat om externe meldingen. Als je echt een probleem hebt bij een ministerie en je wilt dat melden, dan bestaat de kans dat je daar niet veel mee opschiet of dat het te veel down wordt gespeeld. Daarom moet er misschien toch een soort extern meldpunt komen. Dit geldt zowel voor de “klokkenluidersregeling” die wij die hier hebben ontworpen en die in mijn ogen veel lacunes vertoont, als voor de plaatselijke regelingen. Een voorbeeld hiervan is de regeling van de gemeente Enschede die in het jaarverslag is opgenomen. Ik kan mij herinneren dat de heer Te Veldhuis en ik het toen ook al niet helemaal met elkaar eens waren.

De heer **Te Veldhuis** (VVD): Onafhankelijkheid over onafhankelijkheid heen, is dat niet een beetje teveel van het goede?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De klokkenluidersregeling, zoals wij die hier kennen, gaat in eerste instantie uit van een interne melding en van een intern onderzoek. De lacune betreft het externe meldpunt, dat een grotere onafhankelijkheid kent. Inhoudelijk is de heer Te Veldhuis dat niet met mij eens, maar de fractie van GroenLinks kan zich veel voorstellen bij datgene wat de ombudsman hierover aangeeft. Ik verneem graag de visie van de minister daarover.

De **voorzitter**: Wilt u dit antwoord afronden, evenals uw eigen termijn? Ik wijs u erop dat u over uw tijd heen bent, ondanks dat ik u ruim de tijd heb gegeven.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): In de klachten over de IND is een verschuiving te constateren van asielzaken naar reguliere zaken. Mijn vraag is of asielzoekers wel voldoende hebben aan hun klachtmogelijkheden bij de Nationale ombudsman, los van de hulp die zij krijgen van hun rechtshulpverleners, die steeds vaker gedwongen worden de rechtshulp tot een absoluut minimum te beperken. Onze ervaring is dat asielzoekers materieel niets opschieten met klagen over de IND. Zij worden vaak toch uit de asielzoekerscentra verwijderd. Voor ons als volksvertegenwoordigers gaat er echter een belangrijke signaalfunctie over het functioneren van de overheid verloren. Mijn vraag aan de minister is of hij de vrees deelt dat dit kan leiden tot een vertekening van het beeld dat wij hebben van het functioneren van de IND. Het valt op dat er jaar na jaar, als het gaat om de IND, zaken spelen rond asielzoekers. In artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag gaat het om asielzoekers die misschien iets te maken hebben gehad met vermeende oorlogsmisdaden. Zij worden op die grond soms geweigerd, maar als wij om onderzoek vragen, dan wordt er nauwelijks iets gedaan, terwijl dat op zichzelf wel een belangrijk punt is. Onderzoek uit eigener beweging vindt vijf keer plaats. Wij vinden dat goed, omdat daarmee structurele problemen worden aangepakt. Daarmee kun je individuele klachten wellicht voorkomen. Wij vinden dat dus niet verkeerd, met het oog op een efficiënte werkwijze.

De **voorzitter**: Nog één zin, want u bent al twee minuten aan het afronden.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik laat het hierbij. Er zijn dus nog veel problemen. Wij hopen hier nog een keer met de ombudsman zelf over te kunnen spreken. Wij zijn heel benieuwd naar de antwoorden van deze nieuwe minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

□

De heer **Teeven** (LN): Voorzitter. Ik heb goede ervaringen met fungerend voorzitters van de CDA-fractie. De vorige fungerend voorzitter, mevrouw Van der Hoeven, was ook zo bereidwillig mij spreektijd te

geven toen ik mij een keer niet had ingeschreven voor een onderwerp. Ik had mijn leven moeten beteren, maar gelukkig bent u, voorzitter, ook bereid om mij dit keer spreektijd te geven.

Ik zal heel kort zijn. De fractie van Leefbaar Nederland heeft veel waardering voor het werk van de ombudsman. Ook dit keer ligt er weer een gedegen jaarverslag. Daaruit blijkt dat er kundig onderzoek wordt verricht. Het gaat ook goed met de voortgang die overheidsinstanties op dit punt maken. Ik heb in dit jaarverslag met nadruk gekeken naar hoofdstuk 2.3 over de klachten over de Nationale ombudsman zelf. Ik weet dat deze kwestie al eerder onderwerp van discussie tussen Kamer en kabinet is geweest. Ik heb mij een beetje verbaasd over de zinsnede onderaan pagina 71 van het jaarverslag. Daarin wordt gememoreerd dat het zich slecht verdraagt met de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman wanneer zijn doen en laten ook nog eens aan de toetsing van een andere instantie zou kunnen worden onderworpen. Het gaat dan om klachten over de Nationale ombudsman zelf. In 2001 waren dit er 85. Is het niet mogelijk om op eenzelfde manier met de Nationale ombudsman te discussiëren als wij met de voorzitter van Rekenkamer doen? Dit betreft dan vooral de klachten uit de bestuursorganen over het handelen van de Nationale ombudsman. Voor de goede dingen hebben wij veel waardering en daar hoeft wat ons betreft niet over gesproken te worden.

Is de minister bij zijn collega's nagegaan of het aantal klachten van de overheid over het optreden van de Nationale ombudsman overeenkomt met de signalen die uit de ministeries komen? Ik begrijp dat dit antwoord niet meteen gegeven kan worden, maar wellicht kan de Kamer hierover later schriftelijk geïnformeerd worden. Het is met nadruk niet mijn bedoeling om te muggen-ziften over het optreden van de ombudsman, maar het gaat mij om het hinderlijk voor de voeten lopen van de overheid in slechte zin.

Een volgend punt betreft de bemoeienis van de ombudsman met aspecten die opsporing en vervolging raken. De overheidsinstanties die zich hiermee bezighouden, moeten de burger informeren. Daarvoor zijn ook regels opgenomen

Teeven

in de desbetreffende wetten. Heeft de minister van de politie of van zijn collega van Justitie vernomen dat soms in het kader van nationale bevoegdheden de burger niet wordt geïnformeerd als het gaat om het Wetboek van Strafvordering en dat in zo'n geval de Nationale ombudsman in zijn vraagstelling verder kan gaan? Wellicht is dit ongewenst, maar er moet eerst worden nagegaan in hoeverre dit zich voordoet. Misschien kan de minister er nu al iets over zeggen, maar deze informatie mag ook later schriftelijk worden gegeven.

De **voorzitter**: Wij hebben afgesproken dat de Kamer een ruime eerste termijn zou houden om op die manier een tweede termijn te voorkomen. Ik vraag de minister dan ook, zodanig te antwoorden dat een tweede termijn niet nodig is.

□

Minister **Remkes**: Voorzitter. In navolging van de heer Wolfsen sta ik stil bij het feit dat de Nationale ombudsman dit jaar 20 jaar bestaat. Gelet op de ontwikkeling van het werk van de ombudsman is er alle aanleiding om daar een feestje van te maken.

Deze bespreking van het jaarverslag vloeit rechtstreeks voort uit de wet. Ik heb er behoefte aan om in te gaan op de vraag waartoe mijn eigen verantwoordelijkheid zich wel of niet uitstrekt. De verantwoordelijkheid van de minister van BZK betreft in dit verband het voorbereiden van de wetgeving inzake de Nationale ombudsman en het klachtrecht. Daarnaast gaat het om de verantwoordelijkheid voor de klachten op het beleidsterrein van het ministerie van BZK. Ik heb geconstateerd dat hierover geen specifieke vragen zijn gesteld.

Bespreking van het jaarverslag van de Nationale ombudsman in de Tweede Kamer betekent voor mij dat ik kan ingaan op onderwerpen die behoren tot die beide verantwoordelijkheden. Vragen over onderwerpen op het beleidsterrein van andere departementen zal ik doorgeleiden naar de verantwoordelijke minister. Ik ga nu dan ook niet in op de opmerkingen van de heer Wolfsen over het adoptierecht en de bouwvergunningen. Op de opmerkingen van mevrouw Van Gent over de IND kom ik straks in een ander

verband terug. Hetzelfde geldt voor de vraag van mevrouw Van Oerle over het zicht op naleving op termijn. Ook die vraag had betrekking op een breder terrein. Daar kan ik op dit moment dus geen antwoord op geven. Wellicht leent dit onderwerp zich voor de beleidsverantwoording over het desbetreffende verslagjaar. Hierover is al gesproken, maar wellicht kan dit in de volgende ronde in de desbetreffende departementale lijnen aan de orde komen.

Ik meen dat wij kunnen constateren dat de Nationale ombudsman een instituut is geworden dat zich in ons staatsbestel heeft gevestigd. Het is een instituut met een buitengewoon nuttige rol. Vanzelfsprekend is het in de eerste plaats een instituut voor de burger, die er met zijn klachten terecht kan en die kan rekenen op een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling. Ik onderschrijf dan ook de opmerking van mevrouw Van Oerle: klagen is in dit verband iets anders dan zeuren. In het verslagjaar 2001 wisten zo'n 9500 mensen de weg naar de Nationale ombudsman te vinden. Dat zijn er 1300 meer dan in het jaar daarvoor. Ik denk overigens dat die 1300 meer deels het gevolg zijn van de gevoerde campagne.

In de tweede plaats is het bestaan van de Nationale ombudsman, als onafhankelijk klachtinstituut, voor de overheid buitengewoon nuttig. Diezelfde overheid krijgt immers de spiegel voorgehouden. Als de overheid daar goed gebruik van maakt, kan zij daarmee haar voordeel doen en dat kan leiden tot een verbetering van de kwaliteit van haar functioneren. In het jaarverslag geeft de Nationale ombudsman daar overigens ook voorbeelden van. De belastingdienst is een goed voorbeeld van een dienst die de slag de afgelopen jaren wel heeft weten te maken. Onder meer dankzij de samenwerkingsrelatie met de Nationale ombudsman heeft de belastingdienst de hoeveelheid klachten aanzienlijk weten terug te dringen.

Een aantal woordvoerders heeft gesproken over "de overheid". Dat wil ik nuanceren. Kijk je naar de aard en het onderwerp van de klachten, dan krijg je een heel gedifferentieerd beeld. Het gaat naar mijn mening daarom niet aan om "de overheid" over één kam te scheren. Een ander voorbeeld van een overheidsdienst waarbij het aantal klachten de

afgelopen jaren drastisch is teruggelopen, is de Informatiebeheergroep. Het kan dus wel, maar er zijn ook andere voorbeelden. De leden van de Kamer hebben deze op basis van de informatie uit het jaarverslag ook gegeven: de IND, de vreemdelingendiensten van de politie en de uitvoeringsdiensten voor de sociale zekerheid.

Naast de conclusie dat het goed gaat, kunnen wij dus constateren dat in een aantal opzichten nog forse verbeterlagen gemaakt kunnen worden. De heer Te Veldhuis heeft een aantal voorbeelden gegeven van verbeterlagen en middelen die de overheid daartoe ten dienste staan. In een aantal opzichten wil ik mij daarbij aansluiten.

Zoals blijkt uit artikel 78a van de Grondwet en uit de Wet Nationale ombudsman, is de primaire taak van de Nationale ombudsman de behandeling van individuele verzoekschriften. Daarnaast biedt de wet de Nationale ombudsman de bevoegdheid onderzoek uit eigen beweging te doen. Bij beide taken gaat het om de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. De Nationale ombudsman bestaat binnen het bestaande wettelijke kader wat meer dan voorheen structureel aandacht aan het onderzoek uit eigen beweging. De heer Te Veldhuis en mevrouw Van Oerle hebben hierover iets gezegd.

Tegen de heer Te Veldhuis wil ik zeggen dat hiervoor slechts een klein deel van de capaciteit is vrijgemaakt. Het voordeel van dit type onderzoek is dat de Nationale ombudsman in een bepaalde aangelegenheid, bijvoorbeeld als over een zekere dienst veel dezelfde klachten binnenkomen, grondiger en planmatiger kan kijken wat er nu precies wel en niet aan de hand is. Dat werkt niet alleen ten gunste van de burgers, maar ook van de dienst zelf. De Nationale ombudsman zal bijvoorbeeld eind dit jaar, naar ik begrepen heb, een onderzoek uit eigen beweging publiceren over de vreemdelingendiensten van de politie.

Tegen de heer Te Veldhuis merk ik ook op dat hij er in feite bij voorbaat van uitgaat dat dit ontzettend veel capaciteit kost. Ik wijs erop dat dit type onderzoek het werk van de ombudsman juist efficiënter kan laten verlopen en dus zeker niet bij

Remkes

voorbaat meer in plaats van minder menskracht betekent.

Mevrouw Van Oerle heeft opgemerkt dat dit type onderzoek wat haar betreft wel kan plaatsvinden, mits in beperkte en bescheiden mate. Dat is exact de wijze waarop ik zelf in deze discussie sta.

Ik denk dat alle leden van de Kamer erop hebben gewezen dat meer dan de helft van de klachten bij de Nationale ombudsman gaan over het gebrek aan voortvarendheid van bestuursorganen. In het jaarverslag wordt hieraan uitgebreid aandacht besteed. Ik heb zojuist al gezegd dat dit wat mij betreft terecht is, omdat je tot geen andere conclusie kunt komen dan dat er in een aantal opzichten nog een stevige verbetering mogelijk is. Ik voeg eraan toe dat het dan niet alleen gaat om sneller beslissen, maar ook om het goed op de hoogte houden van burgers over de voortgang en over de reden waarom een beslissing onverhoopt wat later komt, als dat aan de orde is.

Mijn voorganger heeft mede namens de minister van Justitie een notitie naar de Kamer gestuurd over de problematiek van de tijdige besluitvorming, zowel binnen het bestuur als bij de rechter. Die notitie is hier besproken in een algemeen overleg.

Dit voorjaar heeft de commissie Wetgeving algemene regels van bestuursrecht, in de wandelgangen de commissie-Scheltema, een voorontwerp beroep bij niet tijdig beslissen uitgebracht. Dit voorontwerp van wet biedt burgers een eenvoudig rechtsmiddel om op te komen tegen stilzittend bestuur, eventueel met het verzoek om een dwangsom, dat zeg ik ook in de richting van de heer Wolfsen. Over dit voorontwerp is een adviesronde gehouden, die recentelijk is afgelopen. Thans worden deze adviezen door Justitie en BZK bestudeerd. Daarna zullen de collega van Justitie en ondergetekende besluiten of en, zo ja, in welke vorm een wetsvoorstel zal worden voorbereid. Ik kan mij voorstellen dat de discussie die de heer Wolfsen aanslingert, in dat traject verder wordt gevoerd.

Om de functie van de Nationale ombudsman bij het publiek meer onder de aandacht te brengen is recentelijk een Postbus 51-campagne gehouden.

Mevrouw **Van Oerle-van der Horst** (CDA): Kunt u misschien nog een keer duidelijk het traject uitleggen van het voorstel over de sancties? U wilt dat doen samen met het ministerie van Justitie. Wat is dan de relatie met de ombudsman?

Minister **Remkes**: Ik heb net aangegeven dat er een voorontwerp is als gevolg van de werkzaamheden van de commissie-Scheltema. Dat heeft de afgelopen maanden bij deze en gene instantie gelegen. De adviezen daarover zijn binnen. Die worden op dit ogenblik bestudeerd en op basis van dat werk zullen de collega van Justitie en ondergetekende besluiten over de voorbereiding van het wetsvoorstel.

Voorzitter. Het ging bij die Postbus 51-campagne – ik ben zojuist al even ingegaan op de stijging van het aantal klachten én de campagne zelf – niet alleen om bekendheid, maar vooral ook om juiste bekendheid van het instituut. Mensen moeten de Nationale ombudsman weten te vinden voor zaken waarvoor hij bevoegd is. Verder vestigde de campagne er de nadruk op dat burgers met een klacht het beste eerst met de Nationale ombudsman kunnen bellen, voordat zij in de pen klimmen. Op die manier kan het bureau van de Nationale ombudsman de betrokken burger eerst adviseren of het indienen van een schriftelijke klacht überhaupt zin zal hebben. Hiermee samen hangt het punt van de verwarring die bij het publiek kan bestaan, doordat allerlei instanties zich ombudsman noemen. De Nationale ombudsman zelf spreekt van "ombudsmania". Een van mijn voorgangers heeft destijds in een notitie aan de Kamer al aangegeven dat wat betreft de private sector – ik denk dan bijvoorbeeld aan de VARA-ombudsman of de Volkskrant-ombudsman – een wettelijk verbod op het voeren van de naam "ombudsman" niet in de rede ligt. Wat betreft de publieke sector wordt in het wetsvoorstel inzake extern klachtrecht duidelijk dat een instantie zich alleen ombudsman kan noemen, indien die instantie voldoet aan de bij de wet gestelde eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Dit wetsvoorstel hoop ik zeer binnenkort bij de Tweede Kamer in te dienen. Bij de Nationale ombudsman heb ik instemmende geluiden gehoord met deze vorm van

wettelijke bescherming van de naam "ombudsman" al zal dit maar voor een beperkt deel een oplossing bieden voor het probleem van de naamsverwarring. Mijns inziens is voorlichting het belangrijkste instrument om die verwarring tegen te gaan.

In 1999 is Kamerbreed een motie aanvaard, naar ik meen van het toenmalige lid mevrouw Scheltema, om al dan niet met behulp van een wettelijke regeling te bevorderen dat vóór 1 januari 2002 elke gemeente heeft voorzien in een met waarborgen omklede ombudsfunctie. Dat bevorderen gebeurt via twee wegen. Dat gebeurt allereerst van onderop, door middel van voorlichten en stimuleren, samen met de VNG. Voorts gebeurt het van bovenaf door middel van het wetsvoorstel inzake extern klachtrecht. BZK heeft een VNG-project gesubsidieerd om het externe klachtrecht bij gemeenten te stimuleren. De volgende onderdelen van dat project zijn gerealiseerd: een voorlichtingsbrochure, regionale bijeenkomsten, een aparte website en nieuwsbrieven.

Vorig jaar heeft de commissie Wetgeving algemene regels van bestuursrecht het voorontwerp extern klachtrecht uitgebracht. Zoals gezegd, over dit voorontwerp is een adviesronde in den lande gehouden. Na de adviesronde is een wetsvoorstel geconcipeerd waarover advies van de Raad van State is ontvangen. Ik streef ernaar het wetsvoorstel binnenkort bij de Kamer in te dienen. Een belangrijk onderdeel daarvan is de externe klachtvoorziening – de ombudsfunctie – op elk overheidsniveau. De Nationale ombudsman is ook bevoegd ten aanzien van de decentrale overheden tenzij die een eigen externe klachtvoorziening hebben ingesteld. Mevrouw Van Oerle heeft aangegeven dat het haar fractie niet uitmaakt hoe het gebeurt, als het maar goed geregeld is. Men heeft dus een keuzevrijheid en dat zal onder het nieuwe regime ook het geval zijn op basis van een aantal criteria.

Verder noem ik de eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid waaraan externe klachtvoorzieningen moeten voldoen. Dit wetsvoorstel biedt overigens de gelegenheid om enkele andere punten mee te nemen die wijziging van de Wet Nationale ombudsman behoeven. Ik denk aan aanpassing van de benoemingsduur van de substituut-ombudsman;

Remkes

tijdens de behandeling van het jaarverslag 1999 werd die wenselijkheid uitgesproken. Uiteraard is deze aanpassing in nauw overleg met de Nationale ombudsman voorbereid.

Decentrale overheden kunnen kiezen tussen aansluiting bij de Nationale ombudsman en een eigen externe klachtvoorziening, eventueel samen met andere decentrale overheden. Het aantal gemeenten dat thans op vrijwillige basis is aangesloten bij de Nationale ombudsman bedraagt circa 200. Daarnaast zijn alle provincies, waterschappen en een paar gemeenschappelijke regelingen bij de Nationale ombudsman aangesloten. Volgens de VNG beschikken daarnaast ruim 200 gemeenten over een eigen externe klachtvoorziening of hebben een dergelijke voorziening in voorbereiding. De conclusie ligt voor de hand: dit alles is niet genoeg, maar het is duidelijk dat alle voorlichtings- en stimuleringsacties hun vruchten hebben afgeworpen. Veel witte vlekken zijn er nog bij de gemeenschappelijke regelingen. Gemeenten en provincies zijn gevraagd om het externe klachtrecht onder de aandacht te brengen bij de gemeenschappelijke regelingen waarin zij participeren. Als een gemeenschappelijke regeling zelf niets regelt op dit gebied, dan zal zij na inwerkingtreden van de wet extern klachtrecht onder de Nationale ombudsman vallen.

Sinds 1 juli 1999 bevat de AWB een regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Als een burger niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door het bestuursorgaan moet hij zich kunnen wenden tot een externe klachtinstantie. Om dit landelijk dekkend te maken, stelt het wetsvoorstel extern klachtrecht een toevoeging aan hoofdstuk 9 van de AWB voor. De externe klachtinstantie toetst aan het kenbaarheidsvereiste. Heeft de burger eerst zijn klacht kenbaar gemaakt aan het bestuursorgaan waarop de klacht ziet – met andere woorden: is eerst de weg van het interne klachtrecht benut – dan zal de externe klachtinstantie de klacht in behandeling nemen. Het wetsvoorstel extern klachtrecht geeft aan hoe de klacht moet worden behandeld.

De Nationale ombudsman heeft ervaren dat in sommige gevallen een klager weliswaar eerst met zijn klacht heeft aangeklopt bij het bestuurs-

orgaan in kwestie, maar dat dit orgaan vervolgens niets met de klacht heeft gedaan.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik dank de minister voor dit interessante college. Is het de bedoeling dat rechtspersonen met wettelijke taken – onderwijs, jeugdhulpverlening, volksgezondheid e.d. – ook onder het landelijk dekkende systeem vallen? Zal bij de externe klachtenprocedure de landelijke dekking zijn gewaarborgd?

Minister **Remkes**: Die rechtspersonen zullen er niet onder vallen. Ik weet dat de Nationale ombudsman hierover zijn eigen opvattingen heeft en ik ben bereid om met hem te praten over de vraag welke witte vlekken er nog zijn. Ik deel zijn opvattingen niet, maar het in kaart brengen van de witte vlekken lijkt mij nuttig.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Het is altijd goed om witte vlekken in beeld te brengen en ik begrijp dat hierover nog nader beraad komt, maar ik zou het plezierig vinden als wij dit in de Kamer bespreken. Ik ben natuurlijk zeer geïnteresseerd in uw visie daarop, zeker als u afwijkt van wat de Nationale ombudsman hierover zegt. Het betreft wel beleidsterreinen waarop iets aan de hand is.

Minister **Remkes**: De wetgever heeft daarin een verantwoordelijkheid. Als dit beraad leidt tot aanpassing van de wetgeving, dan volgt dat debat automatisch. Als het niet leidt tot aanpassing van de wetgeving, dan kunt u te zijner tijd de minister rappelleren over de vraag waarom hij zijn standpunt precies heeft ingenomen. Dat is volgens mij de gebruikelijke gang van zaken.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik vind dit een beetje uitlokking. Ik wil graag weten wanneer wij dit kunnen verwachten.

Minister **Remkes**: U bestempelt dit als uitlokking en u weet dat ik daar buitengewoon ongevoelig voor ben. Met andere woorden, ik vervolg mijn betoog.

De **voorzitter**: Ik wijs de minister op het feit dat hem een vraag werd gesteld en verzoek hem te overwe-

gen om daar een antwoord op te geven.

Minister **Remkes**: Ik denk dat ik mijn antwoord impliciet heb gegeven: ik ga op dit moment geen termijn noemen.

Ik vervolg nu wel mijn betoog. De klacht is niet volgens het interne klachtrecht, hoofdstuk 9 AWB, behandeld. Uiteindelijk wendt de wachtende klager zich dan maar tot de Nationale ombudsman, zonder dat hij een beslissing over zijn klacht van het bestuursorgaan heeft ontvangen. Nu heeft de ombudsman een nieuwe werkwijze ontwikkeld, die erop neerkomt dat dit soort bestuursorganen een herkansing krijgt: een herkansing om de klacht alsnog af te doen. Het voordeel van deze nieuwe werkwijze is dat het bestuursorgaan wordt gewezen op zijn wettelijke plicht om de regels van het interne klachtrecht te volgen en deze regels alsnog gaat toepassen. Hierdoor krijgt het de kans om de geschonden relatie met de burger alsnog te herstellen. Een voordeel is ook dat de ombudsman, zoals door de wetgever is bedoeld, kan functioneren als tweedelijnsvoorziening, in plaats van als eerstelijnsinstantie klachten te behandelen. Ik heb begrepen dat tot dusver de nieuwe werkwijze voldoet aan de bedoelingen die daaraan ten grondslag liggen. Mijn voorganger heeft overigens per brief de ombudsman wel gevraagd om bij nalatige bestuursorganen de vinger aan de pols te houden: de burger mag niet de dupe van de werkwijze worden, in die zin dat hij nog veel langer op een antwoord op zijn klacht moet wachten. Ik heb begrepen dat de ombudsman daar goed de vinger aan de pols houdt.

Er zijn nog een aantal wat meer specifieke vragen gesteld. De heer Te Veldhuis stelde vragen over artikel 15. Ik heb daar al iets over gezegd, maar ik voeg eraan toe dat die werkwijze niet ten koste gaat – ik proefde die vrees enigszins bij hem – van individuele onderzoeken: die lijden daar dus niet onder. Het kan zijn dat ik van de jongste stand van zaken nog niet op de hoogte ben, maar van een verzoek om formatieuitbreiding die bij BZK zou liggen, is mij tot op heden niets gebleken. Gisteren had ik nog een gesprek met de ombudsman en het is toen niet aan de orde geweest. Ik heb ook niet begrepen dat er een formeel verzoek

Remkes

ligt. Voor de ombuigingsronde ligt op dit moment een voorstel van mijn hand bij alle Hoge Colleges van Staat. Ik neem aan dat hierover verder zal worden gepraat en dat erop zal worden gereageerd.

De heer Te Veldhuis heeft een aantal interessante suggesties gedaan. Zo vraagt hij hoe het precies staat met de voortgang van de actio popularis. De VVD-fractie is kennelijk bezig om ook zelf voorbereidingen te treffen. Die verantwoordelijk laat ik graag aan deze fractie, maar ik wijs er wel op dat hierover in het Strategisch akkoord afspraken zijn gemaakt, net zo goed als er afspraken zijn gemaakt over een zogenaamd een-besluit-spoedregeling. Bij de begrotingsstukken van prinsjesdag zal de heer Te Veldhuis nadere informatie aantreffen over de voortgang.

De heer Te Veldhuis, maar ook mevrouw Van Gent, hebben opmerkingen gemaakt over de bemoeienis van de Nationale ombudsman met klokkenluiders. Gesuggereerd werd even dat het hier om een vrij algemene bemoeienis zou gaan. Ik wijs er echter op dat het betrekking heeft op een expliciet verzoek van de gemeente Enschede en dat de Nationale ombudsman uitsluitend voor die gemeente optreedt als de externe instantie waar klokkenluiders terecht kunnen. Hij doet dat in zijn hoedanigheid van Nationale ombudsman, dus als externe klachtinstantie en binnen de mogelijkheden en bevoegdheden van de wet. Daar lijkt mij op zichzelf niets op tegen te zijn. De onafhankelijke commissie inzake klokkenluiders wordt niet voor de voeten gelopen, want die heeft alleen betrekking op de rijksoverheid. Ik zeg dit ook tegen mevrouw Van Gent.

De heer Wolfsen heeft een opmerking gemaakt over financiële prikkels en traag bestuur. In feite heb ik daarop al gereageerd met hetgeen ik heb gezegd over het voorontwerp inzake beroep bij niet-tijdig beslissen van de commissie-Scheltema.

Mevrouw Van Oerle vroeg mijn reactie op het feit dat de overheid zich niet aan de regels houdt. De Nationale ombudsman constateert inderdaad dat de naleving van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht door bestuursorganen nog niet optimaal is. Deels zal dit komen omdat het hier betrekkelijk nieuwe regelgeving betreft, te weten regelgeving uit 1999. Voor een ander

deel zal de oorzaak moeten worden gezocht in het feit dat klacht-herkenning een moeilijk punt is voor bestuursorganen. Er valt dan ook veel te zeggen voor het nieuwewekans-beleid dat de Nationale ombudsman heeft ingevoerd en waarover ik zojuist een aantal opmerkingen heb gemaakt.

Mevrouw Van Gent vroeg of de groei van het aantal klachten zorgwekkend is. "Natuurlijk!" zeg ik daar vanuit mijn algemene verantwoordelijkheid op. Vandaar dat het kabinet – ik zei het al tegen de heer Te Veldhuis – op prinsjesdag met een aantal plannen zal komen. Wij moeten wel in het oog houden dat ook al kunnen campagnes hierbij een rol spelen het instituut Nationale ombudsman zich in feite nog steeds moet settelen.

Mevrouw Van Gent heeft een vraag gesteld over de formatie en de formatiebehoefte. Ik heb daar iets over gezegd tegen de heer Te Veldhuis. Ik heb verder begrepen dat de Nationale ombudsman zijn formatie het afgelopen jaar met 10 fte's heeft uitgebreid.

De heer Teeven vroeg hoe de stelling in het jaarverslag van de Nationale ombudsman zich verhoudt tot de wenselijkheid om te beschikken over een zelfstandige opvatting over het functioneren van de Nationale ombudsman. Hij vroeg verder of het wenselijk is om een zodanige procedure in te richten dat de Kamer ook met de Nationale ombudsman kan spreken. Zo heb ik tenminste zijn vraag verstaan. Als ik het wel heb, heeft aan het begin van de zomer ter voorbereiding op dit gesprek een gesprek plaatsgevonden tussen de vaste commissie en de Nationale ombudsman. Ik kan mij goed voorstellen dat de Kamer dat bij een volgende gelegenheid weer doet. De Kamer is evenwel meester over de eigen procedures.

De heer Teeven (LN): De minister heeft mijn opmerking over de klachten, met name de klachten vanuit de overheid over het optreden van de ombudsman, niet helemaal opgepikt. Ik vroeg mij af of het niet goed zou zijn als een instantie kijkt naar het optreden van medewerkers van de Nationale ombudsman waar het dit soort klachten betreft. Dat zijn er maar heel weinig van de 85 die in het jaarverslag worden genoemd. In dat verband vroeg ik ook hoeveel klachten de minister van de zijde van

de overheid had gehoord. Ik heb heel veel vertrouwen in het optreden van de medewerkers van de Nationale ombudsman, maar in sommige gevallen is controle beter. Dat doen wij ook met de president van de Rekenkamer. Het gaat mij dan niet om een overleg vooraf met de ombudsman. Het lijkt mij dat dit onderwerp van debat in de Kamer moet zijn, in plenaire behandeling.

Minister **Remkes**: Ik ben bereid om ten behoeve van het volgende jaarverslag en ten behoeve van de bespreking in de Kamer bij deze vragen stil te staan. Ik zal dan in analytische zin bekijken waarover wij precies praten.

De heer Teeven (LN): Het gaat mij erom dat het optreden van de Nationale ombudsman, met name als dat gevoelige gebieden van de overheid raakt, serieus wordt gecontroleerd. Dat is een formele kwestie. In die zin moet dit worden geregeld, zoals wij dat ook in het geval van de president van de Rekenkamer hebben geregeld.

Minister **Remkes**: Dat raakt natuurlijk ook aan de vraag hoe collega's daarin staan. Het kan zijn dat het mijn onbekendheid op dit ogenblik is, maar mij is van klachten van collega's op dit punt niets bekend. Ik ben, zoals toegezegd, bereid om ten behoeve van de volgende ronde nog even bij deze vraag stil te staan.

De heer **Te Veldhuis** (VVD): Er is een aantal keer gesproken over de noodzaak tot versterking van de formatie. Ik heb dat teruggevonden op pagina 46 van het jaarverslag, waar de aandachtspunten staan vermeld. Ik heb daarbij een aantekening staan: opgelost tien tot vijftien man erbij. Het kan zijn dat er in het jaarverslag nog om is gevraagd en dat er inmiddels een voorziening is getroffen. Ik zie de ombudsman knikken. Misschien is dat het misverstand geweest.

De **voorzitter**: Als de minister ook knikt, kan dat worden vastgelegd. Ik zie dat de minister instemt met de interpretatie van de heer Te Veldhuis.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De minister begon zijn beantwoording met de uitspraak dat de vragen die niet op zijn beleidsterrein liggen,

Remkes

aan de collega's worden doorgespeeld. Ik wil graag helderheid over deze procedure. Ik heb enkele vragen gesteld waarop ik geen antwoord heb gekregen. De minister is evenwel coördinerend minister als het gaat om de ombudsman, daarom wil ik hierover heldere afspraken maken.

De voorzitter: Mevrouw Van Gent, u stelt uw vragen aan de minister via de voorzitter. De minister zal dadelijk antwoorden. Ik treed niet in de antwoorden van de minister, maar ik dacht dat de minister zojuist had toegezegd dat hij aandacht wil besteden aan de zaken die op de beleidsterreinen van andere ministers liggen, ook ten behoeve van het volgende jaarverslag van de ombudsman. De minister zal daarop evenwel zelf een antwoord geven.

De heer Wolfsen (PvdA): Ik wil nog even terugkomen op de financiële prikkels die ik heb voorgesteld, met name ten aanzien van de leges, en het van rechtswege laten verbeuren van een bepaald bedrag. De minister plaatst dat in het kader van de dwangsom en wil dat meenemen in de discussie over de nieuwe wetvoorstellen in het kader van de Algemene wet bestuursrecht. Heb ik goed begrepen dat de minister zegt: breng het daar zelf in, of is hij bereid om dit met zijn collega van Justitie op te nemen? Hij kan hem laten weten dat er suggesties zijn gedaan. Er zullen ongetwijfeld allerlei voetangels en klemmen zijn, dat weet ik ook wel. Ik vraag de minister echter, hierover na te denken. Dat kan het debat in de kamer straks vergemakkelijken.

De voorzitter: U vraag is helder. Ik geef het woord aan de heer Teeven.

De heer Wolfsen (PvdA): Mag ik nog een kleine orderingsvraag stellen?

De voorzitter: Als u dat heel kort doet. Alles wordt zo langzamerhand weer een nieuwe inleiding.

De heer Wolfsen (PvdA): De minister heeft gelijk als hij zegt dat alle structurele zaken met andere ministers moeten worden besproken. Ik heb goed naar hem geluisterd. Allerlei dingen zijn in gang gezet en lopen nu. Wat gaat deze minister echter na vandaag en na het lezen van het jaarverslag zelf doen, in het

kader van die voortvarendheid? Dit staat los van alles wat al loopt.

De heer Teeven (LN): Ik heb nog een vraag over knelpunten bij opsporing en vervolging. Ik heb de minister gevraagd of hij daarover signalen heeft gekregen. Ik begrijp nu dat hij die vraag doorgeleid naar zijn collega van Justitie en dat hij zelf van de politie geen signalen heeft ontvangen.

Mevrouw Van Oerle-van der Horst (CDA): De minister heeft nog geen antwoord gegeven op mijn vraag over voornemens voor verbetering. Hij heeft wel aangegeven dat een aantal wetsvoorstellen in ontwikkeling is en dat deze een hulpmiddel kunnen vormen. Mijn punt was echter ook dat er te weinig analyses worden gemaakt naar aanleiding van het materiaal dat het jaarverslag van de ombudsman oplevert. Zit er geen lijn in al die klachten? Kan daarvan niet beter gebruik worden gemaakt? Het zit niet alleen in wet- en regelgeving; daarbij gaat het om bureaucratische hulpmiddelen om het op langere termijn te verbeteren. Ik denk echter dat er nu al meer aan kan worden gedaan. De minister heeft daarover helemaal niets gezegd.

De voorzitter: Mevrouw Van Oerle refereert aan haar inbreng in eerste termijn. Haar punt is helder. Het woord is aan de heer Te Veldhuis.

De heer Te Veldhuis (VVD): Ik heb een aantal suggesties gedaan, met daarbij het verzoek om een reactie. Het ging om de vraag hoe wij de traagheid van de overheid kunnen bestrijden. Als 52% van de klachten gegrond wordt verklaard omdat de overheid te traag is, moet daar toch iets aan te doen zijn. In dat verband heb ik voorstellen gedaan om de ambtelijke attitudes te veranderen. Het betreft dan een betere voortgangsbewaking en misschien meer persoonlijke verantwoording bij overschrijdingsprocedures. Het gaat om een andere manier van werken bij de overheid.

Ik heb ook gepleit voor stokken achter de deur, waarop de minister maar gedeeltelijk heeft geantwoord. Er moeten echter sancties zijn. Ook de heer Wolfsen ging op één punt in. De minister heeft aangegeven dat hij overweegt, dwangsommen in te stellen als de overheid te traag is. Ik

wil het eerlijk gezegd nog wat scherper. Als een burger een vergunning aanvraagt om een huis te bouwen en daarbij wordt voldaan aan de eisen van kwaliteit, zoals veiligheid, zou als de termijn voorbij is, de vergunning automatisch moeten worden verleend, in plaats van het vragen van minder leges. Met het laatste verdienen je een paar centen, maar de traagheid blijft bestaan. Zet de overheid op het spoor dat het verzoek van de burger wordt gehonoreerd als er niet op tijd wordt gereageerd.

De voorzitter: Uw punt is helder. Dit was een laatste inventarisatie van vragen die zijn blijven liggen of die naar het oordeel van de Kamer onvoldoende helder zijn beantwoord. Ik geef het woord aan de minister om dat alsnog te doen.

Minister Remkes: Naar aanleiding van de nadere vragen van mevrouw Van Gent en mevrouw Van Oerle wil ik aangeven dat ik niet over IND ga. Verder ben ik ook niet verantwoordelijk voor een aantal uitvoeringsorganisaties in de sociale zekerheid. Als mij wordt gevraagd of ik van plan ben om er iets aan te doen, doe ik daar dus geen uitspraken over. Die vraag moet de Kamer aan de orde stellen bij de bewindspersoon die daarvoor wel verantwoordelijk is. Ik zal bij de collega's van Justitie aangeven dat er over de IND bij deze gelegenheid die en die vragen zijn gesteld. Ik zal verder proberen te bevorderen dat de Kamer daarop antwoord krijgt. Datzelfde geldt voor klachten over het functioneren van gemeentebesturen. Ik heb bij mijn beantwoording in eerste termijn wat uitvoeriger stilgestaan bij de vraag, waar ik wel en niet verantwoordelijk voor ben. Over het functioneren van het departement BZK zijn geen specifieke opmerkingen gemaakt, dus daarbij hoeft ik op dit moment niet stil te staan.

De heer Wolfsen sprak over het AWB-traject en heeft gevraagd of de minister dit punt zelf zal inbrengen. De collega van Justitie en ondergetekende zijn bezig na te denken of en hoe wij daaraan handen en voeten willen geven. Ik stel mij voor dat wij de Kamer daarvan op de hoogte stellen en bij die gelegenheid zullen ingaan op de vraagstelling zoals de heer Wolfsen mij die heeft meegegeven.

Remkes

De heer **Wolfsen** (PvdA): Begrijp ik het goed dat de minister zegt dat hij mijn suggestie meeneemt naar de minister van Justitie en daarop later terug zal komen?

Minister **Remkes**: Over het AWB-traject zullen de collega van Justitie en ondergetekende de Kamer informeren. Bij die reactie zullen de suggestie van de heer Wolfsen en de opmerking van de heer Te Veldhuis worden betrokken.

Mevrouw **Van Oerle-van der Horst** (CDA): De minister zei dat hij geen verantwoordelijkheid draagt voor wat er in de gemeenten gebeurt en dat de gesignaleerde klachten door de ombudsman worden behandeld. Ik heb echter gevraagd of er uit het verslag van de ombudsman geen verscheidene analyses getrokken kunnen worden. Dat verslag valt wél onder de verantwoordelijkheid van de minister.

Minister **Remkes**: Dan moet ik bijvoorbeeld analyses maken ten aanzien van de IND. Dat was ik niet van plan. De verantwoordelijke bewindspersonen zelf kunnen de inhoud van het jaarverslag goed bekijken en daaraan eventueel conclusies verbinden, zo liggen de verantwoordelijkheden. Dat wil ik graag zo houden, want als ik niet uitkijk, sta ik hier binnen kortste keren voor alle ellende in deze wereld en dat moest maar niet!

Dat laat natuurlijk onverlet het algehele functioneren van de rijksdienst. Dat is wél een belangrijk aandachtspunt in het Strategisch akkoord. Daarvoor geldt echter weer wat ik eerder tegen de heer Te Veldhuis zei: in de stukken bij prinsjesdag kunt u in dat opzicht een aantal voornemens van het kabinet aantreffen. Ik kan daarop nu niet vooruitlopen.

De heer Teeven heeft in feite het slot van het zijn vraagstelling uit het interruptiedebatje van zojuist herhaald. Ik heb hem daarop reeds antwoord gegeven.

De heer **Teeven** (LN): Voorzitter. De kern van mijn vraag was: heeft de minister van Binnenlandse Zaken uit het politieveld of de minister van Justitie uit het opsporingsveld kennisgenomen van praktijkproblemen, van knelpunten, doordat medewerkers van de ombudsman te voortvarend te werk waren gegaan?

Hebben die medewerkers daardoor opsporingen belemmerd?

Minister **Remkes**: Die knelpunten zijn mij op dit moment niet bekend, maar het kan best zijn dat ten departemente, hetzij op BZK hetzij op Justitie, wel een aantal signalen is ontvangen. Op dit moment kan ik op deze vraag dus geen antwoord geven.

De heer **Teeven** (LN): Dat begrijp ik. Dat heb ik in eerste termijn ook gezegd. Mijn vraag is daarom vervolgens: bent u bereid dit na te gaan en de Kamer daarover te informeren?

Minister **Remkes**: Daarop heeft u al antwoord gekregen: ten behoeve van de volgende ronde.

De **voorzitter**: Mijnheer Teeven, ik zie dat u weer wilt interromperen, maar dit is voldoende. De minister heeft zijn eerdere antwoord herhaald.

Minister **Remkes**: Dit is een beetje ongewoon voor mij, maar ik meen onbedoeld een tamelijk positieve reactie te hebben gegeven.

Voorzitter. Tot slot wil ik reageren op de vraag van de heer Te Veldhuis. Hem verwijs ik ook naar het Strategisch akkoord. Zijn vraag heb ik overigens wel terdege beantwoord. Ik heb namelijk aangegeven dat in een aantal opzichten bij sommige onderdelen van de overheid nog een stevige verbetering nodig is. Een aantal suggesties van de heer Te Veldhuis wil ik omschrijven als management tools die nodig zijn voor het mogelijk maken van de cultuuromslag. Ik heb aangegeven dat die tools aan de orde kunnen zijn, natuurlijk wel afhankelijk van de vraag: waar zit bij welk specifiek organisatieonderdeel het probleem?

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Hiermee zijn wij aan het eind van de termijn van de minister. Niet alleen zijn wij hiermee aan het eind van de eerste termijn, maar ook aan het eind van dit debat. Ik bedank de Kamer voor haar inbreng. Ik bedank de minister voor de gegeven inlichtingen. Ik bedank iedereen die dit debat mogelijk heeft gemaakt. Verder dank ik de mensen op de publieke tribune voor hun belangstelling.

Sluiting 18.15 uur

□

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

1. achtentwintig koninklijke boodschappen, ten geleide van de voorstellen van (rijks)wet:
 - Goedkeuring van het op 30 juni 2000 te 's-Gravenhage tot stand gekomen Verdrag inzake sociale zekerheid tussen het Koninkrijk der Nederlanden en Nieuw-Zeeland (Trb. 2001, 102, en Trb. 2002, 38) (28278);
 - Wijziging van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg in verband met wijziging van aan buitenslands gediplomeerden te stellen eisen (buitenslands gediplomeerden) (28456);
 - Regeling van het conflictenrecht inzake adoptie en de erkenning van buitenlandse adopties (Wet conflictenrecht adoptie) (28457);
 - Wijziging van de Rijkswet op het Nederlanderschap in verband met de totstandkoming van de Wet conflictenrecht adoptie (28458, R1725);
 - Wijziging van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen in verband met afdelingen voor intensieve zorg en voor intensieve behandeling in justitiële jeugdinrichtingen (28462);
 - Wijziging en aanvulling van het Wetboek van Strafrecht en enige andere wetten in verband met terroristische misdrijven (Wet terroristische misdrijven) (28463);
 - Wijziging van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs en de Wet op de economische delicten in verband met het vervallen van de vergunningsplicht voor arbeidsbemiddeling (28465);
 - Wijziging van de Wet op de Nederlandse organisatie voor wetenschappelijk onderzoek en de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek ter uitvoering van de in het Wetenschapsbudget 2000 opgenomen voornemens en tot het aanbrengen van een aantal technische wijzigingen (28466);
 - Wijziging van de Wet op de zorg en enige andere wetten in verband met het tot stand brengen van een recht op langdurend zorgverlof en het aanbrengen van enkele verbeteringen (28467);