

□

Minister **Plasterk**: Mevrouw de voorzitter. Ik ben positief over het amendement op stuk nr. 13 omdat dit logica aanbrengt in de systematiek dat mensen die een tweedegraadsbevoegdheid op het hbo hebben gehaald, of zij dat nu via route A of via route B hebben gedaan, op dezelfde manier een studiefinanciering kunnen krijgen wanneer zij hun eerstegraadsbevoegdheid willen halen. Het lijkt mij dus een logische toevoeging. Uw Kamer heeft mij ervan overtuigd dat het dit is.

Ik ontraad inderdaad aanvaarding van de motie van mevrouw Leijten. De effectiviteit ervan, dus van het teruggeven van collegegeld aan mensen die de lerarenopleiding inmiddels achter de rug hebben, is een open vraag. Onderzoek in het verleden wijst erop dat het niet de meest effectieve manier is om mensen te stimuleren. Ik vind het op zichzelf best een sympathieke gedachte. Ik zeg ook graag toe dat ik de suggestie bij de commissie-Rinnooy Kan nadrukkelijk onder de aandacht wil brengen en wil vragen of zij dit wil meenemen in de afweging van wat nog meer met hetzelfde budget kan worden gedaan. Op dit moment wil ik de Kamer echter afraden om dit vast te leggen.

Mevrouw Leijten verleidde mij om in te gaan op de discussie die wij hier de vorige keer hadden over het wetsvoorstel over meeneembare studiefinanciering. Daar heeft zij toen helaas tegen gestemd. Dus laat ik het niet doen.

De heer Van Dijk vroeg specifiek of het de bedoeling is dat het associate degree een apart programma is. Het is inderdaad een apart programma. Het gaat niet om zomaar wat bijeen gesnipperde studiepunten.

De heer Zijlstra vroeg hoe het mogelijk was dat de Belastingdienst de zaken niet op orde heeft. Op dit punt wil ik de Belastingdienst in bescherming nemen. Het vaststellen van het belastbaar inkomen kan een heel complexe zaak zijn. Het kan heen en weer gaan tussen de betrokkene en de Belastingdienst en een uitgebreide discussie opleveren. Het is niet zo dat de Belastingdienst anderhalf jaar niets doet. Feit is dat dergelijke procedures wel eens lang duren. De rest van de portee van de discussie valt inderdaad buiten de context van dit debat, maar daarmee wil niet gezegd zijn dat ik het met u eens ben dat de Belastingdienst de zaken niet op orde heeft. Het gaat puur om de tijd die nodig is om het belastbaar inkomen vast te stellen.

Het enthousiasme voor het nieuwe beleid dat dit kabinet in gang zet voor terugdringing van het management en niet-enthousiast zijn over schaalvergroting beschouw ik als een steun voor de koerswijziging die is ingezet. Ik hoop dat ik dat volledig kan waarmaken in de komende vier jaar.

Mevrouw Besselink heeft een motie ingediend waarin de regering wordt verzocht om de voorstellen met voorrang te behandelen. Omdat ik de noodzaak daarvan inzie en naar aanleiding van de opmerking dat het niet eerlijk is dat een andere motie geen positief advies krijgt, merk ik op dat in deze motie het verzoek uiteindelijk is om het te behandelen en hier met voorstellen te komen. Dat zeg ik graag toe, want wij zijn het allen eens over het belang ervan. Wat vervolgens gebeurt, welke maatregelen worden genomen, wat de kosten zijn en de vraag of het de beste bestemming van middelen is, is vervolgens aan de Kamer ter beoordeling met alle informatie die zij daarvoor nodig heeft.

De **voorzitter**: De volgende toezeggingen die leiden tot een brief of notitie, zijn gedaan:

- de minister zal de eventuele effecten monitoren van havisten met werkervaring, die instromen in een associate-degreeopleiding en de Kamer daarover informeren;
- voor de zomer ontvangt de Kamer een beleidsnotitie inzake studiefinancieringstrajecten, waaronder die voor tweedegraadsleraren die eerstegraadsleraar willen worden;
- de Kamer zal een vervroegde tussenevaluatie van de werking van de wet, voor zover het gaat om het associate-degreeprogramma, ontvangen.

De algemene beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: De stemmingen zullen volgende week plaatsvinden.

De vergadering wordt van 18.30 uur tot 20.00 uur geschorst.

---

Aan de orde is de behandeling van:

- **het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2006 (30990).**

De **voorzitter**: Ik heet de Nationale ombudsman en zijn substituuat van harte welkom. De andere gast is belangstellende voor de maidenspeech van de heer Schinkelshoek. Ook mevrouw Van der Burg en de heer Heijnen zullen hun maidenspeech houden. De regels voor maidenspeeches zijn bekend: er mag niet worden geïnterrupteerd.

Het woord is aan de heer Schinkelshoek van de CDA-fractie.

De beraadslaging wordt geopend.

□

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Mevrouw de voorzitter. Al mijn hele leven sleep ik een oude schoolplaat achter mij aan met daarop de vergaderende Tweede Kamer van begin jaren vijftig. Ooit heb ik die plaat voor een habbekrats op de Haagse markt gekocht en die heeft in een departement en in een bankgebouw gehangen. Sinds kort is die terug in het Kamergebouw. Het is een schoolplaat met daarop de oude zaal met de groene bankjes en ik ben daaraan zeer gehecht. Ooit attendeerde mijn vader, die overigens te jong is overleden, mij daarop toen ik nog een "broekie" was. Wie weet, is het toen al begonnen. Het is echter meer dan nostalgie. Die schoolplaat beeldt voor mij op een enigszins romantische en toch treffende wijze uit hoe het land wordt geregeerd met de Tweede Kamer als democratisch forum. De regering, gesymboliseerd door een aandachtige minister achter de regeringstafel, verantwoordt zich ten opzichte van de Kamer. Het dualisme wordt geïllustreerd door een debatterend Kamerlid achter het sprekersgestoelte en een collega-volksvertegenwoordiger die op het punt staat om hem te interrumperen. Vanaf de tribune kijkt het publiek, ofwel de kiezer of de burger, kritisch toe. Dat systeem van representatieve democratie houd ik voor het beste, ofwel het minst slechte. Al bijna 35 jaar ben ik daarmee op de een of andere manier

## Schinkelshoek

verbonden. Die liefde is niet geroest. Het tegendeel is waar: die neemt steeds meer vormen aan van een onberedeneerde passie. Ik beschouw het als mijn opgave om daaraan ook als Kamerlid een volwaardige bijdrage te leveren.

Tegen de geschetste achtergrond is het extra uitdagend om al in de maidenspeech te spreken over de verhouding tussen de burger en de overheid. Het gaat ons immers om de burger: de persoon die op mijn oude schoolplaat als toeschouwer te zien is. Hij staat al bijna 25 jaar centraal in het werk van de Nationale ombudsman. Alleen al daarom is het jaarverslag van die functionaris voor iedere politicus verplichte kost. Het is meer dan de moeite waard dat dat verslag door de volksvertegenwoordiging wordt besproken. In dat verslag staat wat wij er in en om de plenaire zaal gezamenlijk van hebben gemaakt. Op het eerste gezicht ogen de resultaten niet best: het aantal klachten over de overheid is vorig jaar met maar liefst 23% toegenomen. Met name een paar grote uitvoerende diensten, ook wel beschikkingsfabrieken genoemd, scoort hoog op de klachtenlijst. Ik noem onder andere de Belastingdienst, het UWV en de IND. Vooral als er omvangrijke reorganisaties of stelselwijzigingen worden doorgevoerd, vallen er nogal eens gaten. De ombudsman doet dan ook terecht erg kritisch over de overheid. De publieke serviceverlening moet aan de maat zijn. Een slechte uitvoering van de beste wetten tast het vertrouwen in de overheid aan. Alleen al daarom kunnen wij in Den Haag niet scherp genoeg op die uitvoeringsaspecten letten.

De eerste vraag aan de minister is dan ook, of zij de bevindingen van de ombudsman wil bespreken met haar collega's in de Trêveszaal. Verder vraag ik haar of zij erop wil toezien dat de aanbevelingen voor verbeteringen in concrete actieprogramma's worden omgezet, met name bij de Belastingdienst en het UWV. Ik vraag de minister of zij niet alleen oog heeft voor de gesignaleerde problemen, maar ook bedacht is op de voorspelde risico's, zoals die zich aftekenen bij de maatschappelijke ondersteuning, bij de immigratiedienst en bij geweldsuitoefening door de politie. Kan de Kamer stelselmatig worden geïnformeerd over de aanpak? Ziet de minister iets in de Dag van de Burger? Al was het alleen maar om aandacht te vragen voor het servicegehalte van de overheid. Van een kabinet dat de dienende overheid tot één van zijn uitgangspunten heeft genomen, wordt iets extra's verwacht. De klagende, tekortgedane burger staat terecht centraal bij de Nationale ombudsman. Maar ook iets meer sympathie voor die goedwillende, hardwerkende ambtenaar, al of niet achter het loket, kan ook geen kwaad, de ambtenaar die bij tijd en wijle wordt blootgesteld aan een hufferigheid die je niet voor mogelijk houdt.

Hoe slecht gaat het eigenlijk in Den Haag? De oppervlakkige lezer van het jaarverslag kan licht de indruk overhouden dat het – ik chargeer – een puinhoop is. Dat werkt de Nationale ombudsman ook een beetje in de hand. Hij neemt soms grote woorden in de mond, over "kloven" en zo, en bijvoorbeeld waar hij het heeft over "onmenselijke kanten van de bureaucratie", of zelfs over de authenticiteit van ambtenaren die als mens in gevaar komt. Dat doet mij aan andere, ernstiger dingen denken. Zo zwart is het plaatje bij nadere beschouwing nu ook weer niet. De forse stijging van het aantal klachten blijkt hoofdzakelijk toe te schrijven aan de strubbelingen bij de Belastingdienst of, preciezer gezegd,

aan de worsteling met de zorgtoeslag, de huurtoeslag en andere toeslagen, en aan computerproblemen bij het UWV, aan het geworstel met de nieuwe Ziektewet. Zonder die haperingen zou het aantal klachten in 2006 zijn gestabiliseerd. Ik wil die problemen niet bagatelliseren, maar het relativeert wel al te schrille alarmtonen. Wie verder leest, ontdekt zelfs ontwikkelingen ten goede. Zo blijkt het aantal klachten over de IND dalende. De IBG, jarenlang het zorgenkind van de ombudsman, ontwikkelt zich voorspoedig. De SVB wordt zelfs geprezen. Waarmee maar gezegd wil zijn dat zelfs zieke organisaties – de woorden zijn van de ombudsman – zich kunnen herstellen. Er is dus hoop voor de Belastingdienst!

Ik vraag mij dan ook af, of het jaarverslag niet een tikkeltje te pessimistisch is. De Nationale ombudsman, en al helemaal deze, beschouwt zich als de grote pleitbezorger van de burger. Dat is zeer in hem te prijzen. Hij zou zijn werk niet met overtuiging doen, zonder die betrokkenheid als drijfveer. Maar soms heb ik het gevoel dat het geen maat houdt, waar hij zich opwerpt als de enige echte belangenbehartiger van de burger, of zelfs als de tegenspeler van de politiek, van de volksvertegenwoordiging, en de Dag van de Burger uitroept als tegenhanger van Prinsjesdag. Levert zo'n activisme wel een bijdrage aan het vertrouwen tussen burger en overheid, iets waartoe de ombudsman heel uitdrukkelijk in 1981 in het leven is geroepen?

De Nationale ombudsman kan in de ogen van de CDA-fractie ook de komende 25 jaar een heel nuttige rol spelen, maar dan vooral als degene bij wie de burger, dikwijls ten einde raad terecht kan. Als onpartijdige instantie, niet als aanklager, niet als iemand die het weg-met-de-overheidgevoel aanwakkerd. Waarom die kritische ondertoon? Ik ben bezorgd dat de hoofdtaak van de Nationale ombudsman, een laatste toevlucht voor vaak gewone burgers, onder die nieuwe, ietwat activistische oriëntatie gaat lijden. Al meedenkend, al meewerkend, bereik je vaak meer dan klagend, aanklagend, duwend of schoppend. Honing en azijn... u weet wel. Het is de vraag wat de burger verder helpt en wat de publieke dienstverlening structureel verbetert. Daarom ben ik ook benieuwd naar de visie van de minister. Wat verwacht zij van deze luis in haar pels?

Wat op de achtergrond meespeelt, is onze kijk op de verhouding tussen overheid en burger. Zie je de burger als een verwend kind dat stampvoetend zijn gelijk probeert te krijgen of als een hulpeloze stumper die zich gepiepeld voelt door de almachtige bureaucratie? Is de overheid voor jou een ongevoelig systeem, Vadertje Staat, of juist een goedwillende, maar wat hulpeloze lobbies? Wie zo sjabloonachtig naar de overheid en naar burgers kijkt, stuit inderdaad op een diepe onoverbrugbare kloof. Zo zwart-wit denkend kom je er niet.

Natuurlijk is er een afstand, een kloof, zo u wilt – dat is onvermijdelijk – maar maak er geen tegenstelling van. Het lijkt ons veel vruchtbaarder om ervan uit te gaan dat burgers en overheid elkaar nodig hebben, niet buiten elkaar om kunnen. De overheid is niets zonder betrokken burgers en burgers hebben een dienende overheid nodig om te regelen wat zij niet in hun eentje kunnen bereiken. Dan kan ik veel meer met het pleidooi van de Nationale ombudsman om interfaces tussen de burger en het overheidsapparaat te ontwikkelen. Net zoals je een toetsenbord of een muis nodig hebt om je pc dingen te laten doen die je wilt, moet je ook nadenken over een klantvriendelijker, toegankelijker bedieningssysteem voor

## Schinkelshoek

de bureaucratie. Laat ze voor je werken! Dat lijkt mij ook een goed advies aan de regering. Misschien kan de minister dat denken stimuleren door jaarlijks een prijs voor het meest vernieuwende, drempelverlagende, toegankelijke, klantvriendelijke bedieningsconcept binnen het overheidsapparaat uit te reiken. Wat te denken van de papieren muis of het ambtelijk toetsenbord?

Ook de Kamer zou meer moeten met de voorstellen, suggesties en adviezen van de ombudsman. Per slot van rekening is hij een soort voorpost van de volksvertegenwoordiging. Al hebben wij geen parlementaire ombudsman, de Tweede Kamer heeft wel een speciale verhouding met de Nationale ombudsman. Lees er de wetsgeschiedenis maar op na. Alleen al de wijze van benoeming wijst erop. De Kamer benoemt de ombudsman. Daarom zou ik ervoor zijn om die oude banden aan te halen, de Nationale ombudsman meer in te schakelen bij het werk van de Kamer en hem bij gelegenheid ook te vragen iets voor ons te doen.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman is boeiende stof. Het is verplichte lectuur voor iedereen in het publieke domein. Al was het alleen al vanwege de haarscherpe analyse over de voorwaarden voor fatsoenlijk bestuur. Dat overheidsoptreden meer moet zijn dan rechtmatig wisten wij natuurlijk al lang. "Regel is regel" is niet het einde van het verhaal, zo hebben wij gaandeweg ontdekt. Dankzij de ombudsman krijgt de bestuurder, de ambtenaar, de politicus, er scherper zicht op. Scherper zicht op behoorlijkheidsnormen. Wat maakt nu bepaalde acties, projecten en besluiten wel of niet behoorlijk? Dat lijkt mij een nuttige correctie op de soms al te uitbundige juridiserende effecten van het bestuursrecht. Het is winst dat de Nationale ombudsman van die behoorlijkheidswijzer zo veel werk heeft gemaakt. Dat levert een indrukwekkende gedragscode voor overheids-handelen op. Maar ook op dit punt bekruipt mijn fractie enig ongemak. Hoe laten rechtmatigheid en behoorlijkheid zich met elkaar rijmen? Dreigt de een niet tegen de ander te worden uitgespeeld? Wat geeft nu de doorslag, met name als iets wel rechtmatig maar niet behoorlijk is, of wel behoorlijk maar niet rechtmatig? Dreigt niet op basis van een op zichzelf begrijpelijke emotie – het is niet eerlijk – de rechtsnorm – het is juist – te moeten wijken? Is dat middel dan uiteindelijk niet erger dan de kwaal? Natuurlijk is het meer dan sympathiek om iets te doen aan op zich correcte overheidsbesluiten die geen schoonheidsprijs verdienen, maar ik ben benieuwd of het bestuur – de overheidsdienst, de individuele ambtenaar – daar iets mee kan. Dat is ook een vraag aan de minister: hoe kijkt zij aan tegen de steeds langere, verrijnde lijst van behoorlijkheidsvereisten?

Hoe maken wij de overheid dienstbaar aan de burger? Dat is een cruciale vraag, die dan ook terecht centraal staat in het jaarverslag. Doe je dat via het marktmechanisme of vergt herstel van vertrouwen andere maatregelen en een andere aanpak? De ombudsman maakt van zijn hart geen moordkuil. Hij schrijft op verschillende plekken dat je het moet hebben van persoonlijk contact, fatsoen, communicatie, respect en burgerparticipatie. Ik denk dat niemand die andere aanpak wil betwisten. Dat geldt waarschijnlijk ook voor de minister, maar de grote vraag is hoe je zo'n cultuuromslag – het is niet meer en het is niet minder – binnen grote ambtelijke organisaties bereikt. Is dat geen voer voor consultants? En gaat dat geen jaren kosten? Misschien wordt het marktdenken toch iets te snel afgeschreven. Misschien heb ik te lang

in het bedrijfsleven rondgelopen om te lichtvoetig over klanttevredenheid te doen. Kwaliteitshandvesten, prestatiecontracten en noem maar op kunnen heel dienstig zijn om organisaties scherp te houden. Die interne kwaliteitscontrole moet je niet onderschatten. Ook de overheid heeft op tijd, op maat en vooral ook klantvriendelijk te leveren. Daar mag je best afspraken over maken, afspraken waaraan je je houdt en waarop je af te rekenen bent. Waarom ook niet bij de overheid een tegoedbon voor een burger die te lijden heeft gehad onder tekortschietende overheidsservice?

Het jaarverslag staat vol concrete punten die in enigerlei vorm actie van de minister en haar collega's vragen. Ik doe daaruit een kleine greep. Ten eerste worden rechterlijke uitspraken niet nagekomen. Met name de IND slaagt er ondanks verbeteringen niet in om dat euvel de kop in te drukken. Zoiets kan in een rechtsstaat niet en vooral de overheid moet het goede voorbeeld geven.

Ten tweede bestaat bij de ombudsman de indruk dat Justitie onvoldoende doordrongen is van de noodzaak om gesignaleerde problemen, met name bij de IND, aan te pakken. Wil de minister dat bespreken met haar buurman aan de Schedeldoekshaven?

Ten derde is onhelder of de problemen, strubbelingen en andere onvolkomenheden rond het aanvragen van DigiD opgelost zijn.

Ten vierde: waarom moet het ordentelijk afhandelen van burgerbrieven in vredesnaam zolang duren? Al in 2002 vroeg de ombudsman daar aandacht voor. Eind 2006 was er – ja, ik lees het goed – waarachtig een conceptrapport op BZK.

Ten vijfde: als de voortekenen niet bedriegen staat het CBR binnenkort hoog op het straflijstje van de ombudsman. Er tekenen zich rondom rijbewijzen problemen af en doorlooptijden vertragen. Dat lijkt mij alle reden om daar bijtijds aandacht aan te besteden.

Ten zesde vraag ik de minister om met de minister van Justitie te bespreken waarom uitgerekend het Openbaar Ministerie kennelijk zoveel moeite heeft met het klachtrecht.

Ten zevende de politie, een hoofdstuk apart. Er blijkt onder de oppervlakte veel meer om te gaan dan zelfs de korpsleiding weet. Het is volgens de ombudsman een moeilijk lerende organisatie. Alle reden voor de minister om er speciale aandacht aan te besteden. De Kamer zal er binnenkort afzonderlijk over spreken.

De Nationale ombudsman is na 25 jaar niet meer weg te denken. Als de ombudsman niet bestond, zou die moeten worden uitgevonden. Dat verdient een compliment. Gaandeweg heeft de Nationale ombudsman zich ontwikkeld tot een waar Hoog College van Staat. Dit instituut is vaak een reddingsboei voor burgers die vermalen dreigen te worden. Het is een college dat regering en parlement scherp houdt. Het is een orgaan dat kan meehelpen om het vertrouwen in de overheid op peil te houden. Dat is het bestaansrecht. Alleen daarom al verdient de ombudsman nog minstens 25 jaar te bestaan. Wie weet verdient de Nationale ombudsman ooit zelfs een plaats op die oude schoolplaat van mij.

**De voorzitter:** Aan mij de eer om u als eerste te feliciteren. U hebt in uw beweging heel lang op de achtergrond gefunctioneerd. U hebt vandaag echter laten zien dat u een plek op de voorgrond heeft verdiend.

## Schinkelshoek

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.



De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter. Ik feliciteer de heer Schinkelshoek van harte met zijn maidenspeech. Het is een beetje raar dat hij een maidenspeech uitspreekt. Dat is immers iets voor nieuwkomers in de politiek. De heer Schinkelshoek heeft echter zijn sporen ruimschoots verdiend in het CDA. Het is een echte maidenspeech geworden. Hij is dan ook een politicus met een frisse kijk op de politiek. Ik kreeg het er af en toe zelfs koud van. Ik wilde hem graag interrumpen. Dat komt nog wel.

Hij begon zijn betoog met een oude schoolplaat van de Tweede Kamer. Het doet mij deugd dat vandaag een jongensdroom is uitgekomen. De klacht is vaak dat alles in de politiek is voorgebakken. Ik ben blij dat de heer Schinkelshoek zegt een onberedeneerde passie te hebben voor de politiek. Ik zie uit naar de komende debatten met hem.

Wij spreken vandaag over een wezenlijk probleem in onze democratie. De omgang tussen overheid en burgers is immers niet goed. Agenten, hulpverleners en medewerkers van sociale diensten klagen over burgers die steeds vaker ongeduldig, onbeschoft en agressief zijn. Daar tegenover staan burgers die massaal klagen over publieke diensten, bij ons, maar ook bij de Nationale ombudsman die vorig jaar 23% meer schriftelijke klachten kreeg, meer dan 14.000. De ombudsman sprak in NRC Handelsblad van een onfatsoenlijke overheid die haar burgers vaak onmenselijk behandelt. Mijn eerste vraag aan de minister is dan ook: hoe heeft het zo ver kunnen komen. Waarom is de omgang tussen de overheid en de mensen zo verziekt?

Vandaag bespreekt de Kamer voor het eerst een jaarverslag van deze ombudsman die wij natuurlijk van harte danken voor het vele goede werk dat hij en zijn mensen hebben verzet. Het is ook de eerste keer dat wij in deze zaal een debat hebben met deze minister. In de aanloop naar de verkiezingen in november 2006 sprak zij haar voorkeur uit voor een kabinet met de SP en de VVD. Dat kabinet is er niet gekomen, gelukkig maar wat ons betreft, maar de opvatting van deze minister biedt wel mogelijkheden voor een goede samenwerking met deze oppositie, zeker nu het kabinet heeft aangegeven dat het goed zal luisteren. Ook daar zie ik naar uit.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman leest als een kafkaësk verhaal: politici zadelen de samenleving op met onuitvoerbare wetten en regels. Veruit de meeste klachten hadden te maken met het UWV en de Belastingdienst. Het UWV kreeg 36% meer klachten die vooral het gevolg waren van de uitvoering van de Ziektewet. De Belastingdienst kreeg bijna drie keer zo veel klachten. Belangrijkste oorzaak was hier de uitvoering van de zorgtoeslag en de huurtoeslag. Iets soortgelijks geldt in de zorg voor het CVZ en het CIZ. Dit zijn uitvoeringsproblemen met wetten en regels die door de Kamer zijn goedgekeurd en deze klachten van burgers behelzen dus ook kritiek op het beleid van politici die geen oog hadden voor de uitvoerbaarheid van al hun plannen. Is de minister het hiermee eens?

Hopelijk verschuilt de minister zich vandaag niet achter het feit dat zij niet de eerst verantwoordelijke is voor deze onderwerpen. Wij zouden dit debat eigenlijk met alle ministers moeten voeren, maar ook op het gebied van Binnenlandse Zaken waren er bijzonder veel

klachten, bijvoorbeeld over de politie. De Nationale ombudsman bevestigt wat wij eigenlijk allemaal al weten, namelijk dat mensen met klachten lang niet altijd serieus genoeg worden genomen door de politie. Er is reden genoeg om te klagen. Vraag het maar aan de deelnemer aan een lawaaidemonstratie die geboeid werd afgevoerd en in Delft de hele nacht en ochtend werd vastgehouden in een koude cel. Vraag het de jonge man in Gelderland die geboeid op de grond liggend een bijtende hond op zich zag afgestuurd of aan de zwangere vrouw die zich op Schiphol in bijzijn van haar zoonje moest ontkleden en – zoals dat zo vreselijk heet – in de holtten van haar lichaam werd geschouwd. Vorige week kregen wij nog een klacht over 93 fietsende actievoerders in Utrecht die allemaal werden opgepakt en zes uur vastgehouden, omdat zij niet op het fietspad reden. Ik kreeg vandaag nog een bericht van een man die geboeid werd afgevoerd, gescheiden van zijn dochter, en fiets en aanhangwagen werden meegenomen. Heeft de minister al een mening over deze gebeurtenis?

Belangrijk is dat al deze mensen in ieder geval de moed hadden om te klagen, bij ons of bij de Nationale ombudsman. De meeste mensen durven dit echter niet. Agenten klagen op hun beurt weer over burgers, over onfatsoenlijk gedrag en agressie. Steeds meer agenten zeggen te lijden onder de psychische gevolgen daarvan.

De minister heeft de SP eerder toegezegd serieus werk te maken van een betere klachtenregeling bij de politie en ieder jaar een overzicht te verschaffen van het aantal en de aard van de klachten. Dit is mooi, maar slechts een eerste stap. Vandaag willen wij graag horen hoe zij klachten wil voorkomen en de omgang tussen burgers en politie wil verbeteren. Gaat zij bijvoorbeeld iets doen aan de informele afdoening die volgens de Nationale ombudsman een drempel kan zijn voor de beoordeling van een klacht? Hoe zal zij ervoor zorgen dat politiekorpsen beter leren van klachten? Deelt zij de opvatting van de ombudsman dat prestatiecontracten kunnen leiden tot pervers gedrag?

In een recent onderzoek bekritiseerde de Nationale ombudsman de behandeling van klachten van drie allochtone agenten bij het korps Gelderland Midden dat natuurlijk al veel langer onder vuur ligt. De SP in Arnhem heeft in de gemeenteraad gevraagd om een debat hierover. Ik vraag de minister hoe zij er meer in het algemeen voor zal zorgen dat ook de klachten van agenten binnen de politie door de korpsen serieus worden genomen.

Maar 15% van de bevolking vindt dat de overheid maatregelen op een goede manier uitvoert. Problemen vloeien in 85% van de gevallen niet voort uit onwil van ambtenaren, maar uit het systeem, de overheid waarin zij moeten werken. Wij vinden dat de Nationale ombudsman een aantal fundamentele problemen in de omgang tussen overheid en burgers blootlegt. De Kamer kan niet alleen de uitvoerders de schuld geven, zoals laatst in het debat over de Belastingdienst veel te veel is gebeurd, maar moet vooral bij zichzelf te rade gaan. De Nationale ombudsman vraagt aandacht voor versterking van de controlerende rol van de Tweede Kamer. Bij het opstellen van wet en regels wordt specifiek aandacht besteed aan de administratieve lasten. Waarom wordt niet hetzelfde gedaan ten aanzien van de uitvoerbaarheid? Is de regering bereid om bij de totstandkoming van wetgeving uitvoerders, veel vaker dan nu, om een oordeel te vragen en dat op te nemen in de memorie van

## Van Raak

toelichting? Dat biedt de Kamer meer inzicht in de uitvoerbaarheid van wetten en regels en kan mogelijk een hoop ellende voorkomen. Ik hoor hierop graag de reactie van de minister. Als senator heb ik ooit een Kamerbrede motie over dit onderwerp gesteund. Vandaag concludeerde de Eerste Kamer opnieuw dat er sprake is van een kennelijk onvermogen om op dit punt te leren van het verleden.

Begrijpt de minister dat mijn fractie het vreemd vindt dat zij zo fors wil bezuinigen op de uitvoering van het beleid? Er zijn zoveel problemen met de uitvoering van het beleid. Waarom moet daar zo fors op worden bezuinigd? Ik heb begrepen dat de uiteindelijke invulling van de bezuinigingsplannen pas in september bekend wordt. Dan kan het natuurlijk al te laat zijn. Waarom wordt nu bezuinigd op de uitvoering?

De analyse van de Nationale ombudsman van de relatie tussen burger en overheid is verplichte kost voor elke politicus en ambtenaar. Die analyse is gebaseerd op de simpele constatering dat de burger een mens is en de overheid een systeem. De ombudsman vraagt dan ook aandacht voor de kwetsbaarheid van burgers. Het gaat niet om zeurende of klagende burgers maar om kwetsbare burgers, om hun afhankelijkheid van de overheid en om hun ondeskundigheid en emotionele betrokkenheid. Ik merk daarbij op dat de klagers niet automatisch de grootste slachtoffers zijn van onbehoorlijk overheidsoptreden. Klagers zijn mensen die de weg naar politieke partijen, belangenverenigingen of de Nationale ombudsman al hebben gevonden. De grootste slachtoffers zijn vaak de mensen die niet klagen en de ombudsman doet veel moeite om meer mensen te bereiken. Klagen is een uiting van krachtig burgerschap maar lang niet iedereen is zo mondig.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman laat ook zien dat de overheid soms onverschillig is geworden. Wij hebben met elkaar een overheid georganiseerd die soms gewoon de wet volgt en dus rechtmatig handelt maar desondanks dingen doet die wij niet behoorlijk vinden. Ik gaf een aantal voorbeelden daarvan. De ombudsman neemt uitgebreid de ruimte om het marktdenken te bekritisieren dat zich tijdens de kabinetten Kok en Balkenende meester heeft gemaakt van de politiek. Mijn fractie is het van harte eens met die kritiek. Wat betekent deze analyse van de ombudsman volgens de minister voor de inrichting van de overheid? Is dit een reden om eindelijk te breken met de politiek van meer markt, minder overheid en meer eigen verantwoordelijkheid? Breekt het nieuwe kabinet met deze politiek van Kok en Balkenende I, II en III?

De Nationale ombudsman heeft relatief weinig klachten gekregen over gemeenteambtenaren en relatief veel klachten gekregen over rijksambtenaren. Hoe verklaart de minister dat verschil? Doen gemeenten het beter of heeft het vooral te maken met de oprichting van gemeentelijke ombudsmannen? Hoe staat het daar eigenlijk mee? Heeft de minister zicht op hoeveel klachten vorig jaar door de gemeentelijke ombudsmannen zijn behandeld? Wat was de aard van die klachten? Het kabinet heeft aangekondigd flink te gaan bezuinigen op de rijksambtenaren. Het zou mooi zijn als het kabinet erin slaagt om met minder ambtenaren beter werk te leveren, zoals ook beloofd is in de brief die de Kamer gisteren ontving. Wat heeft de minister met het oog op deze bezuinigingen geleerd van het jaarverslag van de Nationale ombudsman? Hoe voorkomt zij dat straks

minder ambtenaren en uitvoerders minder goed werk leveren en wij de komende jaren nog meer moeten somberen over de slechte verhouding tussen overheid en burgers? Tjeenk Willink stelde in de Volkskrant van 27 april, naar aanleiding van het jaarverslag van de Raad van State, dat elke veranderingsoperatie de "bureaucratisch-bedrijfsmatige logica" van de overheid lijkt te versterken. De Nationale ombudsman zei in NRC Handelsblad van 20 maart dat veel gewonnen kan worden als de overheid een meer persoonlijke aanpak mogelijk maakt. Hoe zorgt de minister ervoor dat de kleinere overheid die haar voor ogen staat niet leidt tot meer markt en nog meer frustraties, maar tot minder bureaucratie en meer persoonlijke dienstverlening? Hoe zorgt zij ervoor dat die nieuwe overheid een behoorlijke overheid wordt?

Ik deel niet de conclusie van de heer Schinkelshoek dat de ombudsman te somber is. Wij moeten de brenger van slecht nieuws niet de schuld geven. De ombudsman is niet te zwart-wit, hij is kleurrijk. De ombudsman is niet te activistisch, hij is heel realistisch. Voor veel mensen is zijn rapport een verademing en een herkenning. Misschien kijkt de heer Schinkelshoek er anders tegen aan doordat mensen wat minder vaak bij het CDA klagen dan bij de SP, maar dat weet ik niet zeker.

Het voorstel voor een dag van de burger waarnaar de ombudsman verwees, vindt de heer Schinkelshoek een goed idee. Dat vind ik uiteraard ook, maar de minister vraag ik hoe wij van elke dag een dag van de burger kunnen maken.

De **voorzitter**: Ik ben gewend dat iedereen langer spreekt, maar soms is dat niet zo.

Het woord is aan mevrouw Van der Burg, die haar maidenspeech zal houden.

□

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Wij spreken vandaag over de relatie tussen de overheid en de burger. Het gaat er bijvoorbeeld om dat als je de Belastingdienst belt, je snel contact hebt met de juiste persoon, dat een aanvraag voor een uitkering tijdig wordt toegekend of dat een doorgegeven wijziging correct in de administratie wordt verwerkt. In mijn betoog ga ik in op wat de Nationale ombudsman daarover zegt in zijn jaarverslag over 2006, de analyse van de VVD over waardoor het fout loopt tussen de overheid en de burger en welke de daaruit voortvloeiende praktische maatregelen zijn die de minister kan nemen om problemen op te lossen.

In het jaarverslag over 2006, "Regel is regel" is niet genoeg, constateert de Nationale ombudsman dat het aantal klachten van burgers in 2006 met maar liefst 23% is gestegen. Burgers klagen over de overheid op de volgende punten:

- het niet, onjuist of te laat antwoorden;
- het onzorgvuldig omgaan met informatie;
- het niet serieus nemen of niet netjes behandelen van de burger;
- onbegrijpelijke besluiten;
- foute besluiten.

De stijging van de klachten is volgens de ombudsman met name te wijten aan het doorvoeren van enkele grote stelselwijzigingen, zoals de invoering van de huur- en zorgtoeslag maar ook de invoering van een nieuw computersysteem bij de nieuwe Ziektewet. Over de

## Van der Burg

Belastingdienst en UWV zijn verreweg de meeste klachten binnengekomen. Zij zijn verantwoordelijk voor de groei van de klachten met 23%. Deze organisaties lijken te zijn overvraagd.

De Nationale ombudsman stelt dat het handhaven van regels niet genoeg is en dat voor goed bestuur het nodig is dat burgers goed worden behandeld. Hij pleit dan ook voor het introduceren van "behoorlijkheid" als belangrijk criterium naast rechtmatigheid om de overheid te beoordelen en te sturen. Wat is de visie van de minister hierop?

De Nationale ombudsman adviseert de overheid, de burger meer centraal te stellen en meer ruimte te maken voor persoonlijk contact. Een telefoontje, zegt hij, doet wonderen en lost klachten op, zodat men niet in een juridisch proces terecht komt. Wanneer gaat het fout tussen de burger en de overheid? Volgens de ombudsman gebeurt dat met name als organisaties te veel naar binnen gericht zijn, te procedureel gaan handelen en als de politiek en het bestuur grote stelselwijzigingen doorvoeren. Dan gaat de organisatie navelstaren, komt het systeem te veel onder druk te staan, gaat het fout in de uitvoering en nemen de klachten van de burgers over deze overheidsinstantie enorm toe. De Nationale ombudsman zegt niets over de achterliggende redenen hiervan. De VVD-fractie heeft een idee van de dieperliggende oorzaken.

Wij hebben te complexe systemen gecreëerd door wantrouwen als uitgangspunt te nemen en door het gelijkheidsdenken te ver door te voeren. Wantrouwen als uitgangspunt leidt tot alles dichtregelen, tot een controlemanie met als gevolg dat de uitvoerders zich tot in groot detail moeten verantwoorden. Gelijkheidsdenken heeft tot gevolg dat elke uitzondering een eigen regeling behoeft. Het resultaat: ingewikkelde stelsels en een stevige managementlaag om dit allemaal te controleren. Kortom: leemlagen die de uitvoerende werknemers hun werkplezier ontnemen.

De burger en zijn vraag staan niet centraal bij de overheid. Dat is ook iets waar de Nationale ombudsman op wijst. Het proces of het deelproduct dat de overheid aanbiedt, staat centraal. De overheid deelt zich steeds meer op in verschillende onderdelen met deelverantwoordelijkheden. Neem bijvoorbeeld de vrouw met haar tien kinderen in Bos en Lommer. Er zijn al tijden talloze hulpverlenende instanties mee bezig, maar niemand lost het probleem op. Intake, analyseren, overleggen, weer een instantie erbij, coördinatie en ga zo maar door. Gevolg: niemand is eindverantwoordelijk, niemand begint met het probleem op te lossen. Wij werken langs elkaar heen en frustreren elkaar, in plaats van de burger te helpen.

De burger weet ook niet meer wat hij van de overheid mag verwachten. Hij weet in sommige gevallen niet meer waar hij terecht kan. De overheid en de systemen zijn te complex en te versnipperd geworden. De burger keert zich af van die overheid en maakt vaak ook geen gebruik meer van al die mooie, maar ingewikkelde regelingen die toch zijn gemaakt om hem of haar te helpen. Denk aan het niet gebruiken van de bijzondere bijstand door mensen die gebruik maken van voedselbanken. Zij lopen vast, zij kennen de weg niet meer.

Zou dit ons niet tot nadenken moeten stemmen over wat wij willen bereiken en wat wij in de praktijk bereiken? Ons wantrouwen leidt tot controleurs en managers in plaats van tot zorg aan het bed of onder-

wijs. Het doorgeschoten gelijkheidsdenken leidt tot de wrange paradox dat juist de mensen die wij willen bereiken met die bijzondere regels, niet bereikt worden. Is het niet zo dat een goede regeling zich onderscheidt door eenvoud? Zo ja, wat betekent dit voor het beleid van dit kabinet in de nabije toekomst? Welke consequenties verbindt het kabinet hieraan voor de wijze van verantwoording van middelen voor het gebruik van inkomensafhankelijke toeslagen?

In het regeerakkoord staat: een dienende overheid is een overheid die de burgers centraal stelt. Minder regels en bureaucratische lasten en heldere handhaving zijn daarbij nodig, evenals een hoge kwaliteit van publieke voorzieningen. Ook staat er in het regeerakkoord dat diezelfde overheid die hogere kwaliteit van publieke voorzieningen moet leveren en tegelijkertijd kleiner moet worden. Dat zijn mooie voornemens die ook mijn partij kan onderschrijven. Graag verneem ik welke concrete maatregelen het kabinet op dit vlak gaat ondernemen. In afwachting van het plan om de overheid dienstbaarder en kleiner te maken, verzoek ik alvast een aantal praktische zaken. Om te beginnen verzoek ik de minister die stelsels niet ingewikkelder te laten worden.

In het regeerakkoord staat het principe opgenomen van "wie zwijgt, stemt toe". Daar ben ik als VVD'er erg blij mee. In de debatten tijdens de verkiezingstijd hebben wij daar ook hard voor gepleit. Wij zijn daar dus heel tevreden over. Dit principe is heel wezenlijk, want het zorgt ervoor dat er een meer gelijkwaardige relatie ontstaat tussen overheid en de burger. Het is voor een burger namelijk niet te begrijpen dat hij of zij bij het iets te laat inleveren van een belastingaangifte, ongeacht wat er in de thuissituatie is gebeurd, onmiddellijk een boete krijgt, terwijl de overheid ongestraft termijnen kan overschrijden. Continueer de Kafkabrigade waarmee het vorige kabinet is begonnen en die succesvol blijkt te zijn. De Kafkabrigade is die club die mensen helpt die tussen wal en schip raken en waardoor de overheid leert van haar fouten. Graag de mening van de minister daarover.

Zet vooral ook in op korte en begrijpelijke formulieren. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat maar 40% van de Nederlanders de formulieren van de overheid kan lezen en begrijpen. Door een aantal eenvoudige ingrepen met een taaltoets kunnen wij naar een percentage van 95 van de Nederlanders dat die formulieren begrijpt. Aangezien formulieren nog altijd een belangrijke manier zijn van communiceren van de overheid met haar burgers, graag een toezegging van de minister dat hierop ook zwaar wordt ingezet. Het vorige kabinet had gezegd dat de formulieren vóór september 2007 begrijpelijk zijn voor 95% van de burgers. Ik zou graag van deze minister horen of dat nu ook toegezegd kan worden.

Pak de regeldruk aan tussen overheden onderling en tussen overheden en instellingen. Ik verzoek de minister, een concrete reductiedoelstelling te formuleren op het gebied van die verantwoordingsverplichtingen, zodat de uitvoerders minder hoeven te verantwoorden op hoofdlijnen en weer aan hun eigen werk toekomen. Zou 25% minder niet een mooie start zijn voor deze kabinetsperiode? Graag hoor ik een reactie hierop van de minister. Ten slotte zou ik de minister willen vragen of zij, in het plan over een dienstbare en kleinere overheid waarmee zij komt, ook naar de versnippering zou willen kijken van verantwoordelijkheden. Ik denk dat dit een wezenlijk probleem is.

## Van der Burg

Voorzitter. Ik sluit af, echter niet dan nadat ik de Nationale ombudsman gecompimenteerd heb met het werk dat is gedaan en vooral met het feit dat hij de toegenomen klachten binnen de termijnen heeft weten af te handelen. Goed voorbeeld doet goed volgen, zou ik zeggen. Wij hebben echter als VVD-fractie ook een aantal aandachtspunten voor de Nationale ombudsman. Het criterium behoorlijkheid dat de Nationale ombudsman hanteert, mag wat ons betreft niet in de plaats komen van rechtmatigheid. Behoorlijkheid is belangrijk – ik heb punten zoals het tijdig antwoorden ook aan het begin aangegeven – maar mag niet in de plaats komen van rechtmatigheid. Evenmin kan behoorlijkheid in de plaats komen van prestatiecontracten als enige criterium om de overheid te sturen en te beoordelen. Ten slotte vinden wij ook dat de Nationale ombudsman bij zijn leest moet blijven. Richt je op de dingen waar je echt verstand van hebt. In het algemeen overleg is daarover op het gebied van politie een aantal opmerkingen gemaakt. Doet de ombudsman dat niet, dan is dat niet goed voor zijn gezag. Hetzelfde geldt voor de onafhankelijkheid. Zorg dat je die houdt en dat je niet toch politiek getinte uitspraken doet.

De VVD-fractie staat voor een dienstbare, kleinere overheid, waar burgers vertrouwen in kunnen hebben. Uitgangspunt voor de VVD-fractie is dat de overheid er is voor de burger, en niet omgekeerd.

De **voorzitter**: Het is een voorrecht om u als eerste te mogen feliciteren. Het onderwerp van uw maidenspeech paste u volgens mij als een handschoen. Ik vind het heel mooi dat mensen met uw maatschappelijke bagage en ervaring onze gelederen komen versterken.

□

De heer **Van der Staaij** (SGP): Voorzitter. Ik zou graag ook vanaf deze plaats mevrouw Van der Burg van harte geluk willen wensen met haar maidenspeech. Ik vond het een heel inhoudelijke benadering, maar ook een heel praktische en nuchtere benadering, zoals wij dat vanuit de liberale traditie wel meer gewend zijn. Prijzen voor goede voornemens, maar daar direct wel aan toevoegen wat er nog allemaal gerealiseerd moet worden. Als je anderen de maat neemt, word je zelf ook gemeten. Ik heb dan ook extra scherp geluisterd nadat mevrouw Van den Burg het had over helder en begrijpelijk Nederlands, maar ik moet zeggen dat haar bijdrage daar ruimschoots aan voldeed.

Voorzitter. Vandaag is ons niet alleen het jaarverslag van de Nationale ombudsman voorgelegd, maar hebben wij ook kennis kunnen nemen van allerlei activiteiten rondom het 25-jarige bestaan van de Nationale ombudsman. Het is ook altijd boeiend om eens even terug te blikken. Het is goed dat daar speciale aandacht aan is besteed. Inderdaad kunnen wij het van harte onderschrijven dat de Nationale ombudsman zich in de achterliggende tijd een bekende, gezaghebbende en gewaardeerde plaats heeft verworven. Het is dus goed dat burgers met hun klachten ergens terecht kunnen. Een debat als dit onderstreept nog maar eens dat het goed is om daarnaast na te gaan of er een bepaalde lijn is te ontdekken en of wij ervan kunnen leren, zodat er een preventieve werking van kan uitgaan, als wij weten wat er in een aantal concrete gevallen mis is gegaan.

Ook nu is er weer een stevig jaarverslag. Ondanks de hopelijk incidentele toename van het aantal klachten is de ombudsman erin geslaagd om de eigen werkvoorraad beperkt te houden. Het is ook goed dat dit jaarverslag in het parlement aan de orde komt.

Ik wil er enkele punten uitlichten. Interessant vind ik het perspectief dat ervoor is gekozen om ook te kijken naar de invloed van systemen. Ik vond de vaststelling intrigerend dat 85% van de behoorlijkheidsproblemen niet voortvloeide uit de onwil van bestuurders of ambtenaren, maar dat het alles te maken had met het systeem waarin bestuurders en/of ambtenaren werken. Veel bestuurlijke systemen zijn namelijk zodanig vorm gegeven dat menselijke betrokkenheid daarin onvoldoende kan doorklinken. Dat vraagt om aanpassingen, niet alleen wat de attitude van de betrokkenen betreft, maar ook van het systeem in die zin dat wordt nagegaan of het systeem voldoende ruimte voor de menselijke betrokkenheid laat en dat die betrokkenheid ook echt gestimuleerd wordt. Hoe wil en kan de minister bevorderen dat in het contact van de overheid met de burgers de menselijke maat meer voorop komt en voldoende ruimte krijgt? In hoeverre worden ambtenaren getraind om in de huid van de burger te kruipen?

Ik put bij dit soort onderwerpen ook uit eigen ervaring. Speelt ook geen rol dat soms het systeem alleen klopt voor dat deel waarvoor hij of zij verantwoordelijk is? Men doet daarin zijn best en is op dat punt menselijk heel goed aanspreekbaar. Ik heb er echter wel eens ervaren dat ik wanhopig werd tijdens een telefoongesprek met een uiterst vriendelijke en menselijke ambtenaar die aangaf alleen maar voor een stukje van het totaal verantwoordelijk te zijn. Toen ging het om een lantaarnpaal in de woonstraat die niet brandde. Vervolgens werd de bal bij een ander gelegd. Die ambtenaar had op grond van zijn verantwoordelijkheid ook weer een prima verhaal. Het waren allemaal heel aardige mensen, maar de lantaarnpaal brandde nog steeds niet. Dat is voor burgers vaak een heel frustrerende ervaring. Immers, niemand heeft de verantwoordelijkheid voor het uiteindelijke resultaat. Als burger onderneem je een hele zoektocht naar de eindverantwoordelijke. Op die tocht krijgt je wel heel aardige en menselijke ambtenaren aan de telefoon, maar die kunnen je niet dichterbij het resultaat brengen. Ik zie daar nog geen aanbevelingen voor. Zelf heb ik ook geen briljante suggesties voor versterking, opdat iemand binnen de soms versnipperde overheid een soort resultaatsverantwoordelijkheid heeft en daarop aanspreekbaar is, alsook daar gevoel voor heeft.

Gezien het klachtenpatroon in het afgelopen jaar wordt in het jaarverslag terecht onderstreept dat de burger er niet alleen recht op heeft om door de overheid behoorlijk behandeld te worden, maar dat dit in heel veel gevallen gelukkig ook gebeurt. Natuurlijk is er ook aandacht voor wat er mis gaat. Zeer opvallend is in dit verband het toegenomen aantal klachten bij het ministerie van Financiën. Er is uitgelegd waar dit aan toe te schrijven is. Ik noem de invoering van nieuwe regelgeving, zoals zorg- en huurtoeslag. Dat betreft complexe wetgeving. Je kunt zeggen dat dit min of meer incidenteel is en dat het allemaal gauw weer goed zal gaan. Toch blijft de vraag of er met het oog op de toekomst wel lessen getrokken worden uit de invoering van dit soort omvangrijke en complexe regelgeving. De vraag is ook of zich bij dit soort nieuwe operaties onmiddellijk dezelfde taferelen

## Van der Staaij

zullen voordoen. Deze vraagstelling leg ik dan ook aan de minister voor.

Bij de behandeling van de begroting van Binnenlandse Zaken over 2006 werden wij ook geconfronteerd met klachten van burgers in verband met de komst van mogelijk overlast gevende voorzieningen in hun woonomgeving. Ik denk aan een sociaal pension of een bepaald soort kliniek; de deelnemers of bezoekers zouden problemen voor de omgeving kunnen geven. Wij hebben een motie ingediend die is aangenomen, waarin werd gevraagd om de ombudsman onderzoek te laten doen naar factoren die van belang zijn bij het vestigen en het functioneren van dit soort voorzieningen in woonwijken. Ik heb in het jaarverslag gezien dat er een vooronderzoek heeft plaatsgevonden, maar dat er nog nadere informatie komt over de precieze uitkomsten van dit vooronderzoek. Ik neem aan dat daarbij een reactie van de minister van Binnenlandse Zaken wordt gevoegd. Wij hopen dat ook daarmee haast gemaakt kan worden, omdat het al lang geleden is dat dit verzoek door de Kamer werd gedaan. Het is bovendien nog steeds een heel herkenbaar punt voor ons.

□

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Het instituut Nationale ombudsman, ons instituut, is een waardevol begrip geworden binnen de brij die de hedendaagse overheid is. Het is een instantie die met kennis van zaken, onafhankelijk en op een betrouwbare manier misstanden bij de diverse overheidsorganen en -diensten aan het daglicht brengt. Het is ook een instantie waar de hopeloze burger kan aankloppen die door de bomen het bos niet meer ziet. Ik dank de Nationale ombudsman en al zijn medewerkers voor het vele werk dat zij in 2006 hebben verricht. Ik dank hen ook voor het uitvoerige jaarverslag, dat stof tot discussie oplevert en waarbij ik enkele kanttekeningen wil plaatsen.

Ik wil in mijn betoog inhoudelijk ingaan op de visie van de Nationale ombudsman op de verhouding tussen burger en overheid, maar laat ik beginnen met een aantal zaken dat mij opvalt aan de cijfertjes. De toename van het aantal schriftelijke klachten van ruim 11.500 naar bijna 15.000 is behoorlijk te noemen. In het jaarverslag staat helder omschreven waar deze stijging met name te vinden is en wat de Nationale ombudsman daarmee heeft gedaan naar de desbetreffende overheidsorganen toe. De Nationale ombudsman heeft dit grotendeels opgevangen door veel gebruik te maken van interventie.

Uit het beoordelingsschema blijkt dat vooral de Belastingdienst en het UWV er niet best vanaf komen. Ik hoop dat deze instanties het in 2007 beter gaan doen. Nieuwe overheidsprojecten blijken echter meestal het achterliggende probleem. Die zijn veelal een bron van nieuwe klachten. Je hoeft geen helderziende te zijn om te voorspellen dat de invoering van bijvoorbeeld de DigiD bij de Belastingdienst een hausse aan klachten zal veroorzaken, dit kennelijk zelfs al heeft gedaan. Is het wellicht een idee om de Nationale ombudsman al in te schakelen tijdens het voortraject van de introductie en uitvoering van dergelijke grote, nieuwe, bureaucratische projecten? Op die manier kan de expertise van de Nationale ombudsman bij de invoering meegenomen worden en wordt mogelijk leed voor burgers vermeden. Wat vindt de minister van dit idee?

Ik heb de Nationale ombudsman een keer gevraagd hoeveel klachten er gegrond zijn en hoeveel ongegrond. Ik ben ervan overtuigd dat burgers niet zomaar klagen. Soms klaagt men echter absoluut onterecht. Verder ben ik van mening dat het voor de mate van gegrondheid van een klacht wel degelijk uitmaakt tegen welke instantie die is gericht. Gegronde klachten tegen een instantie die het geweldsmonopolie in deze staat bezit, in casu de politie, en gegronde klachten tegen het Openbaar Ministerie als instantie die de rechterlijke macht vertegenwoordigt, staan bovenaan mijn lijstje van klachten die wij absoluut moeten vermijden. Let wel: ik heb het hierbij uitdrukkelijk over gegronde klachten. De verdeling tussen gegronde en ongegronde klachten is echter in het jaarverslag niet gemaakt. Dit is met name bij de politie en het Openbaar Ministerie absoluut funest. De Nationale ombudsman gaat mijns inziens te gemakkelijk uit van de gedachte dat, als er een burger klaagt, er ook wel iets aan de hand zal zijn. Dat zal vaak wel zo zijn, maar soms ook niet. Doordat deze onderverdeling niet is gemaakt, geven de cijfers mogelijk een verkeerd beeld. Ik ben van mening dat er juist over klachten over de politie en het Openbaar Ministerie duidelijke cijfers moeten zijn. Daarbij moet duidelijk zijn hoeveel van de klachten gegrond waren en hoeveel ongegrond. Ook bij de interventies dient deze onderverdeling te worden gemaakt. Is de minister bereid de Nationale ombudsman te vragen deze onderverdeling alsnog aan te brengen? Kan zij deze cijfers aan de Kamer doen toekomen?

Dat er bij politie en justitie niet op wordt gelet of een klacht gegrond is, werkt in de praktijk een zeer ongewenst fenomeen in de hand: er wordt gehandeld en gestuurd op basis van cijfers, het aantal klachten. Een politieonderdeel zal er alles aan doen om te voorkomen dat een burger een klacht doorzet. Ik heb in de praktijk als politiemans meegemaakt dat politiemensen excuses aan burgers moesten aanbieden opdat die hun klacht niet zouden doorzetten, terwijl deze burgers absoluut geen gelijk hadden. Maar zij kregen het onder druk van een klacht uiteindelijk wel. Volgens mij willen wij dit geen van allen. Zo ben ik niet benieuwd naar het totale aantal klachten in de politieregio Haaglanden; deze regio scoorde kennelijk het hoogst bij het aantal klachten, maar die klachten kunnen wel allemaal ongegrond zijn. En gelet op mijn ervaring met het omgaan met klachten bij de politie zou het zelfs zo kunnen zijn dat de politiemensen in deze regio wél voet bij stuk hebben gehouden, zodat zij een pluim verdienen. Grote korpsen in gemeenten met veel inwoners die relatief weinig klachten hebben, zijn in mijn beleving dan ook vaak korpsen met slappe knieën.

Schokkend was het relaas van de Nationale ombudsman over de behandeling van ingekomen brieven door de gemeenten. Vele gemeenten gaven geen antwoord, of erg laat. En op e-mails werd al helemaal slecht gereageerd. Burgers klagen steen en been over de bureaucratie bij gemeenten; dit heeft zijn weerslag op de gehele overheid. Ik hoop op een uitspraak van de minister dat zij ervoor zal zorgen dat de gemeenten de aanbevelingen in het rapport "Burgerbrieven gemeenten; hebt u even?" uitvoeren.

Er staat in het jaarverslag dat de Nationale ombudsman over zeven zaken op eigen initiatief een onderzoek uitvoert. Daarnaast heeft hij naar zes zaken een vooronderzoek gestart. Tevens zijn er in 2006 zes



## Brinkman

onderzoeken gestart die in 2007 afgerond zullen worden. Ik heb het nu over onderzoeken als die naar de handelwijze van de Nederlandse ambassade in Addis Abeba, de 100%-controles op Schiphol, de presentatie van asielzoekers aan vreemde autoriteiten, de identiteitspapieren van vreemdelingen enz. Ik ben niet altijd blij met de keuze van de onderwerpen; sommige zijn namelijk politiek en zeer controversieel. Politiek wordt in dit huis bedreven, niet door de Nationale ombudsman. Ik ben van mening dat de Nationale ombudsman absoluut onafhankelijk moet zijn en ik zet openlijk vraagtekens bij de keuze van een aantal onderwerpen. In mijn beleving zou de Nationale ombudsman heel goed op eigen initiatief een onderzoek kunnen starten, maar alleen als het aantal klachten dit rechtvaardigt.

De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter. De heer Brinkman hecht aan de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman en hij klaagt vervolgens over allerlei onderzoeken die deze heeft gedaan. Het is een van de twee: of wij bepalen in de Kamer welke onderzoeken de Nationale ombudsman gaat instellen, of wij verklaren dat de Nationale ombudsman onafhankelijk is, maar dan moeten wij ook niet klagen over de keuzen die hij maakt.

De heer **Brinkman** (PVV): Wat mij betreft is de Nationale ombudsman onafhankelijk bij de keuze van een onderzoek, maar moet hij die wel op klachten baseren. Dat is mijn stelling. Een onderzoek op eigen initiatief alleen op basis van een voorspelbare stroom van klachten of op grond van het mogelijke bestaan van kwetsbare groepen die de weg naar de Nationale ombudsman niet zouden kunnen vinden, vind ik dus absoluut niet gerechtvaardigd. Ik zou graag vernemen hoe de minister hiertegenover staat.

Ten slotte de verhouding tussen burger en overheid. De Nationale ombudsman heeft zijn visie hierop uitvoerig uiteengezet en hij heeft de inhoud hiervan uitgelegd via onder andere het Ombudskwadrant. Hiermee komen wij eigenlijk terecht bij de beoordeling van de inhoud van de klachten. Om de inhoud van een klacht te kunnen beoordelen moet je natuurlijk in de eerste plaats alle juridische en feitelijke ins en outs weten. In de tweede plaats – dit facet wordt veelal niet opgemerkt – dient er rekening te worden gehouden met de aard van de dienst en de omstandigheden waarin de ambtenaar zijn werk doet. Zo is het de aard van de Belastingdienst dat hij ervoor zal zorgen dat de belasting die de burger dient te betalen, geïnd wordt. Deze werkzaamheden worden meestal telefonisch en schriftelijk uitgevoerd. De aard van de werkzaamheden van politie is onder andere dat zij recht en orde handhaaft. De politieman kan zijn werk doen in een rustig klein dorpje met allemaal aardige mensen, maar ook in een hectische stad met veel tuig. Deze praktische verschillen zijn bijzonder van belang bij het contact tussen burgers en overheid en ze zouden bij het oordeel van de Nationale ombudsman moeten worden betrokken. Uit de voorbeelden in het jaarverslag krijg ik de indruk dat de Nationale ombudsman deze praktische zienswijze niet altijd op zijn juiste waarde weet te schatten. Heeft de Nationale ombudsman überhaupt voldoende praktijkervaring met de politie, de IND of het UWV om deze vraag te kunnen meenemen? Draait de Nationale ombudsman bijvoorbeeld wel eens mee met de politie of met iemand die voor het UWV werkt? Ik

vraag het mij af. Hoe staat de minister tegenover mijn idee om de Nationale ombudsman te verzoeken, jaarlijks een aantal dagen praktijkervaring bij diverse diensten te laten opdoen?

Daarbij komt nog een bepaald facet om de hoek kijken. Deze raakt het door de Nationale ombudsman omschreven dilemma tussen behoorlijkheid en rechtmatigheid. Indien volgens de Nationale ombudsman te veel de nadruk wordt gelegd op "regel is regel", dan leidt dat tot negatieve reacties en zou dit de behoorlijkheid in de weg kunnen staan. Ik wil de Nationale ombudsman meegeven dat een duidelijke tendens in de maatschappij hoorbaar is, waarbij burgers juist aan politie en justitie verzoeken om strenger op te treden. Met andere woorden: meer regel is regel. Ik had graag dat de Nationale ombudsman deze aflevering nadrukkelijker ging maken. Ik wil graag weten hoe de minister daar tegenover staat.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Heijnen, die zijn maidenspeech zal houden. Dat is dan de derde maidenspeech vanavond.

□

De heer **Heijnen** (PvdA): Mevrouw de voorzitter. Ik probeer wat thuis te raken in de rituelen van deze Kamer, waaronder het fenomeen maidenspeech. Ik doe dat tot op zekere hoogte, want ik probeer niet alle rituelen helemaal tot de mijne te maken. Ik feliciteer wel van harte mijn twee voorgangers die een maidenspeech hebben gehouden. Dat waren de heer Schinkelshoek en mevrouw Van der Burg, hoewel ik na vanavond bijna mevrouw Van den Burger zou zeggen. Ik wil natuurlijk zelf ook een aantal opmerkingen maken en daar begin ik nu mee.

Waar gewerkt wordt, vallen spaanders. Het is dan ook vanzelfsprekend dat in het contact tussen overheid en burger wel eens iets misgaat. Dat begrijpt iedereen, zelfs degene die het overkomt. Bepalend voor het vertrouwen tussen overheid en burger is vervolgens de vraag hoe de overheid zich opstelt als er sprake is van een misser of, in termen van de ombudsman, onbehoorlijk handelen. Missers en fouten toegeven, zich kwetsbaar durven opstellen, is een van de moeilijkste dingen voor ieder mens, ook voor ambtenaren. Toch dienen zij zich te realiseren dat het toegeven van een misser, herstel van een fout of excuus voor onbehoorlijk handelen de basis is voor herstel van geschonden vertrouwen in het verkeer tussen burger en overheid. De tijd dat de burger onderdaan is, is echt voorbij, zo ongeveer sinds de jaren zestig. De houding van ambtenaren, bestuurders en de overheid in het algemeen dient tegenwoordig die te zijn van een gezaghebbende dienstbaarheid. Dat klinkt als een paradox, maar hoeft dat niet te zijn. Politieke bestuurders en ambtelijke top moeten daarbij het voorbeeld geven. De werknemer richt zich in zijn gedrag altijd in enige mate op de top. Bestuurders moeten zich niet te dik maken, maar dienstbaarheid aan de burger en de samenleving uitstralen. Daar doen wij het voor of, zoals wij in de gemeente Den Haag zeiden: iedere burger een beetje majesteit.

Het voorkomen en het adequaat behandelen van klachten is vooral een kwestie van cultuur. Over systemen die verantwoordelijk zijn voor onbehoorlijk handelen heeft de ombudsman al behartigenswaardige woorden gesproken. Ik richt mij even op de cultuur. Aan

## Heijnen

die cultuur van gezaghebbende dienstbaarheid moet voortdurend gewerkt worden. De minister van BZK heeft daarin als baas van alle ambtenaren een bijzondere verantwoordelijkheid. Ik zou graag van haar vernemen of zij mijn stelling onderschrijft dat de overheid in al haar geledingen niet voldoende kan investeren in de cultuur van de organisatie, van de medewerkers en of zij daaraan dus ook iets gaat doen. Ik zelf denk dat dit tevens een preventieve werking kan hebben op integriteitsproblemen.

Het is goed dat de Nationale ombudsman nu al 25 jaar een belangrijke bijdrage levert aan het handhaven en verbeteren van die cultuur, dat die voor veel burgers die vastgelopen zijn in hun relatie met de overheid een gezaghebbend orgaan is geworden, waarbij men kan aankloppen en zelfs een beetje in de sfeer van verzoeken aan de Koningin.

Het is bewonderenswaardig welke fundamentele analyses de ombudsman ieder jaar en ook dit jaar weer te berde weet te brengen. En de ombudsman is daarmee meer dan alleen een ombudsman. Het is een adviesorgaan voor Kamer en kabinet met betrekking tot het functioneren van de overheid. Met dat in het achterhoofd vraag ik de minister of zij het een goed idee vindt om het instituut Nationale ombudsman op zoek te laten gaan naar een nog wat betere verklaring, met aanbevelingen als dat mogelijk is, voor de relatief hoge waardering voor de gemeentelijke dienstverlening ten opzichte van die van bijvoorbeeld de Belastingdienst, UWV en de IND. Is die hogere waardering te danken aan het persoonlijke contact, de nabijheid en de herkenbaarheid van gemeenteloketten in vergelijking met de grote anonieme organen op afstand? Zo ja, moeten laatstgenoemde organen dan niet wat dichterbij de burger worden georganiseerd door deconcentratie en schaalverkleining, zodat zij een gezicht krijgen en herkenbaar worden? Of, nog radicaler, zijn er taken die in aanmerking komen voor decentralisatie? De politiekbestuurlijke sturing en de controle door de gemeenteraden blijken immers ook een rol te spelen. Is de minister het met mij eens dat het kabinet of de Kamer het instituut Nationale ombudsman zou moeten vragen om de analyse op dat punt te verdiepen, zodat daarmee iets kan worden gedaan?

Nadat ik de punten cultuur en schaalverkleining heb genoemd en behandeld, kom ik op de herkenbaarheid van het werk van het instituut Nationale ombudsman. Het doet daar veel aan, maar naar mijn idee is het mogelijk om wat dat betreft meer te doen. Ik zou het ideaal vinden als er een programma kwam bij de publieke omroep, vergelijkbaar met het televisieprogramma "De Rijdende Rechter". Het instituut kan dan regelmatig zaken behandelen voor een breed televisiepubliek. Zodoende kan het vertrouwen dat bij de individuele burger wordt hersteld met tienduizenden of honderdduizenden burgers worden gedeeld.

De politie vervult een repressieve rol en heeft een geweldsmonopolie. Voor haar is het dan ook het lastigst om tot gezaghebbende dienstbaarheid te komen. Zij is in de relatie met de burger dan ook het meest kwetsbaar voor incidenten die het vertrouwen schaden. Het meest van al het overheidspersoneel dient zij dus aandacht te besteden aan integriteit, rechtmatigheid en behoorlijkheid. De politie is de personificatie van de overheid in de openbare ruimte en moet voortdurend haar voorbeeldrol in acht nemen. Tegen die achtergrond is het onbestaanbaar dat het ontbreekt aan een eenduidig en dus

vergelijkbaar systeem van klachtenbehandeling door de diverse korpsen en de registratie daarvan. Dat komt weinig professioneel over. Die cijfers lopen op een onverklaarbare wijze uiteen. Als het de korpsen betreft, is er sprake van de factor 5. Er is sprake van één klacht per drie fte's in Flevoland. In Twente wordt één klacht per veertien fte's geregistreerd. In Flevoland zou de politie het relatief gezien niet goed doen en in Twente juist wel. Dat zou de conclusie zijn als wij waarde hechtten aan die cijfers. De heer Brinkman heeft gesproken over het absolute aantal klachten dat bij de Nationale ombudsman terecht komt. Ik spits mijn betoog nu toe op de klachten die door de politie in behandeling worden genomen. Ik vind een en ander uitermate onbevredigend. Met de keuze van het kabinet voor een decentrale politieorganisatie ben ik gelukkig. Daarin moet absoluut geen verandering komen. Het is dan echter des te meer een verplichting voor de politie om te werken aan een systeem van klachtenbehandeling en registratie dat het mogelijk maakt om aan benchmarking te doen, best practices uit te rollen en bad practices te blamen. De Kamer en de minister moeten haar daarop kunnen aanspreken. Is de minister het met mij eens dat er iets moet gebeuren aan standaardisatie van klachtenbehandeling en aan registratie?

De Nationale ombudsman heeft een aantal aandachtspunten voor de Kamer, waaronder het aanpakken van de Belastingdienst die volgens het instituut doof lijkt voor problemen van de individuele burger. De Kamer is daarmee onlangs begonnen. Het tweede aandachtspunt is het treffen van meer voorzieningen en het meer tijd nemen voor grote stelselwijzigingen. Ik sluit mij aan bij de woorden van de andere sprekers daarover. Wij zullen dat proberen. Het derde aandachtspunt is dat er meer gebruik moet worden gemaakt van het instituut Nationale ombudsman in het kader van de controletaak van de Kamer ten opzichte van de rijksorganen. Wat mij betreft, doen wij dat. Misschien kan de Kamervoorzitter dat stimuleren en organiseren.

Aan de collega's stel ik de vraag of het geen goede gedachte is om, net zoals morgen de president van De Nederlandsche Bank het jaarverslag 2006 in de Kamer presenteert, in de toekomst de ombudsman te vragen het jaarverslag hier in de Kamer te presenteren, waarna wij onmiddellijk of een weekje later het debat met de minister zouden kunnen hebben.

Is de minister bereid om overleg te voeren met de andere ministers over het jaarverslag van de ombudsman en de Kamer daarover te rapporteren?

Ik dank de ombudsman zelf hartelijk voor het uitgebreide, uitstekende werk dat hij heeft verricht. In het bijzonder wil ik hem danken voor het werk dat hij de Commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven het afgelopen jaar uit handen heeft genomen.

**De voorzitter:** Ik feliciteer u als eerste met uw maiden-speech, een voorrecht waarvan ik graag gebruik maak. Jarenlang wethouder in Den Haag, en nu laat u zien dat uw betrokkenheid bij de burger als Kamerlid minstens even groot kan zijn.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De heer **Pechtold** (D66): Voorzitter. Ook ik wil de heer

## Pechtold

Heijnen, oud en nieuw collega, van harte feliciteren met zijn maidenspeech. Hoewel hij zei niet van rituelen te houden, heb ik toch het gevoel dat het Kamerwerk, waarop hij even moest wachten voordat hij eraan mocht beginnen na de verkiezingen, hem helemaal past. Over het idee van het programma De Rijdende Rechter het volgende: de Kamer heeft opgeroepen de ombudsman wat meer gezicht te gaan geven. Hoewel ik niet weet of hij zoveel aan kan, wil ik het idee nu wel ondersteunen. Je kon aan alles horen dat de heer Heijnen hier in Den Haag helemaal thuis is.

Ik wil de Nationale ombudsman, de heer Brenninkmeijer, hartelijk danken voor zijn werk, en hem uiteraard feliciteren met zijn 25ste verjaardag. Als het aan D66 had gelegen, was hij vandaag al een dagje ouder, maar er bleek pas in 1981 een meerderheid voor dit instituut te vinden. D66 is erg blij met hoe het instituut zich inmiddels heeft ontwikkeld. Bij het aantreden van deze ombudsman hebben wij de wens geuit dat hij een wat meer publieke persoonlijkheid zou worden. Het straalt van het verslag, en wie weet binnenkort ook nog van de buis af! Ik zie overigens geen enkele reden om dat door de publieke omroep te laten doen. Ik denk dat het iets wordt waarom de zenders gaan vechten! Die uitdaging is met verve opgepakt, en ik ben ervan overtuigd dat dit belangrijk is geweest voor het aanzien van het instituut bij deze regering, en de herkenbaarheid voor de mensen. Of het hierdoor komt, betwijfel ik, maar een toename van 23% in het aantal schriftelijke klachten betekent in ieder geval dat de mensen de weg weten te vinden.

Het persoonlijke element dat de ombudsman in zijn eigen werk brengt, predikt hij terecht ook voor de overheid. Het bestaan van een "kloof" tussen burgers en overheid is in zekere zin een onvermijdelijke, hoewel deze wat D66 betreft nog steeds te groot is. Maar de vraag die in het jaarverslag centraal staat, is hoe vervolgens met dit gegeven moet worden omgegaan. Wat is de positie van het individu tegenover de anonieme overheid? Digitalisering van overheidsdiensten heeft grote voordelen. Het contact tussen burger en overheid wordt efficiënter en simpeler, maar ook onpersoonlijker. Dat is nu juist één van de oorzaken van veel problemen die de ombudsman constateert. Hoe kijkt de minister tegen deze spanning aan?

Door privatisering worden diensten die burgers met de overheid associëren op een afstand geplaatst, maar mensen kijken nog steeds naar de overheid voor een oplossing, terwijl de verantwoordelijke daar al lang niet meer zit. De burger is meestal geen hulpeloos schaap, maar heeft soms assistentie nodig. Het is daarom goed dat hij in die gevallen kan aankloppen bij de Batman van de burger, zoals Martin Sommer in de Volkskrant schreef bij het verschijnen van dit jaarverslag.

De ombudsman fungeert niet alleen als hulpverlener. Hij probeert ook lessen te trekken uit de individuele gevallen die hij behandelt en hij adviseert op basis daarvan ook ten behoeve van verbeteringen. Een daarvan is het doorbreken van die zojuist genoemde anonimiteit door een meer menselijke benadering door ambtenaren. In een recente column ging deze ombudsman in op de positieve waardering door de betrokkenen van de persoonlijke benadering van de minister van Justitie bij een conflict over reputatieschade. Nu lost een kopje koffie met een koekje natuurlijk niet altijd alle problemen op, maar ik vind het wel een treffend voorbeeld. Ik vermoed dat de heer Heijnen en anderen –

ik heb dat zelf in ieder geval ook – uit lokale ervaring weten dat soms één telefoontje, één kop koffie, één keer menselijke aandacht zo heel veel meer kan voorkomen.

Een minister kan dit misschien relatief gemakkelijk doen omdat hij of zij het op een departement, als het goed is, voor het zeggen heeft, maar deze benadering zou ook op lagere niveaus navolging moeten krijgen. Ambtenaren moeten daar dan wel de ruimte en het vertrouwen binnen het apparaat voor krijgen. Ik vraag de minister een reactie te geven op de vraag hoe wij mensen wat meer die ruimte kunnen geven om daarin ook fouten te durven maken.

Een meer persoonlijke benadering bij de uitvoering zou het vertrouwen in de overheid kunnen verhogen en het aantal klachten verlagen, zoals de ombudsman terecht observeert. Naast de uitkomst van besluiten is ook de procedure volgens welke deze tot stand komt essentieel voor het vertrouwen van burgers in de overheid. De moderne burger wil serieus worden genomen en verdient dat ook. Dat betekent onder andere betekenisvolle inspraak. Het is jammer dat zo veel kansen om dit te bewerkstelligen worden gemist. De Nationale conventie heeft hier interessante voorstellen toe gedaan die nog steeds op een reactie van het kabinet wachten. Ook het Burgerforum Kiesstelsel ligt al weer vijf maanden stof te verzamelen op de plank van het ministerie. Hoe staat het met de kabinetsreactie op deze voorstellen?

Tijdens de bespiegelingen op de erfenis van Fortuyn was een van de terugkerende elementen het gevoel van de burger niet serieus te worden genomen door de politiek. Dat gevoel is nog even sterk aanwezig als vijf jaar geleden. De gang van zaken rond de nieuwbouw van Europol in Den Haag illustreert de gebreken in navolging van die procedures mooi. De heer Heijnen heeft hierover nog een weblogje geschreven. Mensen voelen zich niet serieus genomen, zelfs buitengesloten. Vanuit die positie raken zij alleen maar gefrustreerder. De overheid creëert door dergelijk optreden haar eigen tegenstanders. Natuurlijk is er geen panacee, maar het gebrek aan besef van urgentie bij het kabinet betreur ik toch enigermate.

Op 20 maart, de derde dinsdag, organiseerde de ombudsman de eerste Dag van de Burger. Mijn fractie vindt dit een goed initiatief. Eigenlijk zou de burger hier natuurlijk elke dag centraal moeten staan, maar het zou een goed idee zijn als de Tweede Kamer dat initiatief omarmt en misschien wat extra body geeft door die dag verder aan te kleden. Een jaarlijks terugkerend moment waarop wij spreken over de positie van degenen om wie het in de politiek eigenlijk gaat, de burger, en over hoe de overheid met de burger omgaat en hoe het staat met zijn relevante grondrechten. Deze debatten worden nu vaak gevoerd naar aanleiding van incidenten, maar dat doet onrecht aan het belang van het onderwerp. Bovendien worden die debatten vaak overheerst door details van het specifieke geval, terwijl de onderliggende materie meer dan de moeite waard is. Daarom stel ik aan mijn collega's voor om vanaf volgend jaar de ombudsman in staat te stellen vanaf deze plaats zijn jaarverslag toe te lichten en er met ons over te discussiëren. Nu heeft de ombudsman geen spreekrecht in de Kamer, en dat is jammer. Hij wordt door ons benoemd en hij legt hier de eed of de verklaring en belofte af. Laten wij die logische volgende stap zetten.

## Pechtold

De heer **Van Raak** (SP): Wij hebben toch een gesprek met de ombudsman gehad?

De heer **Pechtold** (D66): Ja, maar ik zou hem graag ook hier hebben. Mevrouw Stuiveling staat hier ook. Dus waarom de ombudsman niet?

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.



Minister **Ter Horst**: Voorzitter. Ik dank de Kamer voor de constructieve bijdrage die zij naar aanleiding van het jaarverslag van de ombudsman heeft geleverd. De heer Schinkelshoek begon met een beschrijving van een schoolplaat. Daarop zag hij in ieder geval een aandachtig luisterende minister die verantwoording aflegt; ik beperk me maar even tot mijn eigen rol in het door hem geschetste plaatje. Die aandachtig luisterende minister heeft hij en hebben de andere Kamerleden, zoals het hoort, gekregen.

Over het afleggen van verantwoording wil ik echter het volgende opmerken, op het gevaar af dat de heer Van Raak vindt dat de minister de verantwoordelijkheid afschuift. Dat is in het geheel niet het geval, maar ik wil er toch op wijzen dat het jaarverslag van de ombudsman over de gehele rijksoverheid of zelfs over de gehele overheid – soms ook over de gemeentelijke overheid – gaat. Hier staat slechts een bescheiden minister van BZK. Als mij wordt gevraagd of ik de resultaten wil bespreken met collega's, wil ik best tegen hen zeggen dat zij het jaarverslag goed moeten lezen en daar iets mee moeten doen. Als mij wordt gevraagd of ik ook wil toezien op actieprogramma's et cetera, moet ik echter zeggen dat dat mij helemaal niet zo handig lijkt. Het is immers veel beter als de Kamer mijn collega's in de vaste Kamercommissies ter verantwoording roept. Ik weet dat dat ook wel gebeurt. In de vaste Kamercommissie voor Financiën wordt bijvoorbeeld over de Belastingdienst gesproken. Het lijkt mij dus veel effectiever en veel zinvoller als de Kamerleden die extra belangstelling hebben voor het jaarverslag van de ombudsman, ervoor zorgen dat in hun vaste Kamercommissie de betreffende bewindspersoon ter verantwoording wordt geroepen. Dat doe ik als minister van BZK uiteraard graag in de commissie voor BZK.

De heer **Van Raak** (SP): Vindt de minister dan dat wij dit debat in de toekomst eigenlijk met de minister-president zouden moeten voeren? Hij is immers verantwoordelijk voor de eenheid van het beleid. Wij zouden het debat ook met alle ministers kunnen voeren, maar dat is misschien wat veel. Hoe zouden wij dit probleem kunnen oplossen? Ik had natuurlijk al een beetje verwacht dat de minister zou zeggen dat zij niet op alles een antwoord kan geven, maar wij willen de minister natuurlijk wel over alles om opheldering kunnen vragen.

Minister **Ter Horst**: Dat hebt u ook gedaan en daar zal ik ook op antwoorden, maar het lijkt mij dat het jaarverslag van de ombudsman het verdient om in elke vaste Kamercommissie te worden behandeld. Dat moet dus niet hier met het hele kabinet gebeuren en ook niet met alleen de minister-president. Ook dat laatste werkt niet, want dan krijgt de minister-president allemaal briefjes mee om antwoord te kunnen geven. Nee, het gaat erom

dat alle betrokken ministers daarop worden aangesproken in de desbetreffende vaste Kamercommissies. Ik zou de Kamer ertoe willen stimuleren om het jaarverslag van de ombudsman in de vergaderingen van de vaste Kamercommissies te agenderen en om daar met de betreffende bewindspersonen over te spreken.

De **voorzitter**: Misschien is het goed om aan te vullen dat dat al in vier Kamercommissies gebeurt.

Minister **Ter Horst**: Heel goed, zo zie je maar. Ik weet niet hoeveel Kamercommissies er precies zijn.

De **voorzitter**: Meer.

Minister **Ter Horst**: Oké. Dit neemt absoluut niet weg dat ik inhoudelijk op de vragen zal ingaan, want daarvoor sta ik hier uiteraard. Enkele woordvoerders hebben gesuggereerd dat er een dag van de burger zou moeten komen. Ik was het erg met de heer Van Raak eens dat elke dag een dag van de burger zou moeten zijn. Ik wil degenen die enthousiast zijn over dat idee, niet desillusioneren, maar ik weet niet of het zo'n goed signaal is om één dag de dag van de burger te maken. Als de Kamer dat wenst en als de Kamer daar leuke dingen mee wil doen, wens ik de Kamer daar echter veel succes mee, maar ik vind dus dat elke dag een dag van de burger zou moeten zijn.

De heer **Pechtold** (D66): In mijn periode in Leiden gebruikte je de uitdrukking "Daar wens ik u veel succes mee" als je iemand het ergste toewenste, maar los daarvan weet u dat er zo'n dag is geweest. Er waren toen 400 hartstikke enthousiaste bezoekers. Mijn bijdrage hield onder andere in: laten wij bekijken of wij – dus niet alleen de Kamer, maar ook het kabinet – daar een rol in kunnen spelen; laten wij datzelfde moment aangrijpen om dat te verbreden. Daar zou ik toch graag een reactie van u op krijgen. Het gaat dus niet alleen om de rol van de Kamer, want die kan ik met de voorzitter en het Presidium regelen. Hoe ziet u de rol van het kabinet? Uw 100 dagen zouden er misschien 101 kunnen zijn, waarbij die ene dag elk jaar terugkomt.

Minister **Ter Horst**: Het is niet afgelopen na 100 dagen. Denkt de heer Pechtold dat ik elke maandag op werkbezoek ben geweest omdat dit van het coalitieakkoord moest? Die bezoeken gaan gewoon door. Ik heb niet zoveel met de symboliek van de heer Pechtold. De heer Pechtold vraagt of het kabinet mee wil doen. Als ik nee zeg, wordt hij vast boos. Ik zeg dus ja. Misschien willen de andere ministers ook meedoen. De vraag is echter wat wij daarmee uitstralen. Het is beter als wij stellen dat het elke dag de dag van de burger is. Kabinet en parlement moeten in hun handelen het belang van de burger centraal stellen. Als het kabinet beleid maakt en als het parlement wetten maakt, moet er gelet worden op de uitvoerbaarheid. Daar doen wij immers de burger een plezier mee.

De heer **Pechtold** (D66): De minister klinkt een beetje vermoeid na 80 dagen in Den Haag. Ik word niet zo snel boos. Wij kennen al de dag van de arbeid, de dag van de vrouw en noem maar op. Ik wil een dag waarop wij burger, democratie en grondrechten centraal stellen. Ik wil daarover graag verder spreken met minister en

## Ter Horst

Kamer. Ik zie het antwoord van de minister als een kleine handreiking.

Minister **Ter Horst**: Ik heb al gezegd dat ik de heer Pechtold niets kan weigeren. Wat heeft de burger echter aan een dag van de burger? De burger heeft er naar mijn bescheiden mening meer aan als kabinet en parlement het belang van de burger in hun handelen centraal stellen.

De heer Schinkelshoek heeft gezegd dat de ombudsman grote woorden in de mond neemt en dat de ombudsman geen openbaar aanklager moet worden. Ik vind de formulering van luis in de pels van de overheid een goede. Dat is de rol die de ombudsman moet hebben. Het is goed dat er een onafhankelijk instituut is dat ons scherp houdt. Ik vind het mij niet passen om kwalificaties te geven over het functioneren van de ombudsman. Ik hecht eraan dat het een onafhankelijk instituut is met veel vrijheid van handelen. Ik en de Kamer hebben pas een rol als de ombudsman een grens overschrijdt.

Ik vind dat het beeld van de relatie tussen overheid en burger niet moet worden gedramatiseerd. De Kamer heeft daar ook een rol in. De heer Van Raak sprak van een verziekte relatie. Ik werp die term verre van mij. Er zijn 14.000 klachten bij de ombudsman ingediend. Dat is maar een klein percentage van het totale aantal contacten tussen burger en overheid. Ik vind het niet goed als wij stellen dat de relatie tussen overheid en burger is verziekt. Dat betekent niet dat er geen verbetering mogelijk is.

De heer **Van Raak** (SP): Onderzoek van [www.21minuten.nl](http://www.21minuten.nl) wijst uit dat slechts 6% van de bevolking vindt dat politici goed contact hebben met de bevolking. Het vertrouwen van burgers in de overheid is bijzonder laag. Hoeveel moeten deze cijfers nog zakken om van een verziekte relatie te spreken?

Minister **Ter Horst**: De heer Van Raak citeert één bron. Ik ken gemeenten die jaarlijks onderzoek doen. Dat gebeurt ook bij de Rijksoverheid. Er zijn gemeenten die een zeven scoren bij het vertrouwen van de burger in de ambtenarij dan wel het college van burgemeester en wethouders. Er zijn dus veel minder dramatische voorbeelden. Het oordeel over gemeenten is overigens wat positiever dan dat over de Rijksoverheid. Ik heb daar ook wel een antwoord op. De gemeentelijke overheid staat toch wat dichterbij haar burgers. De bestuurders struikelen over losliggende trottoirtegels, om het zo maar te zeggen. Dit betekent dat een bestuurder of een ambtenaar in een gemeente zich toch wat dichterbij de burger voelt staan en zich er wellicht wat meer voor inzet om de relatie goed te houden. Op landelijk niveau is dit lastiger, want de afstanden zijn groot, maar dit wil niet zeggen dat wij ons niet moeten inspannen om het beter te doen. Overigens doen wij dit ook; ik zal hier straks een paar voorbeelden van geven.

De heer Schinkelshoek zei dat het ook van belang is hoe je tegen de burger aan kijkt. Hoe zie je die burger nu eigenlijk? Hij stelde verder dat de burger en de overheid elkaar nodig hebben en dat dit in feite de relatie zou moeten bepalen. Ik onderschrijf dit van harte. Er zijn in Nederland heel aardige voorbeelden van interactieve besluitvorming of beleidsvoorbereiding op basis van een interactie tussen overheid en burgers. Die leiden tot

voorstellen die niet zo maar van boven worden gedropt door een gemeentebestuur of -ambtenaren. In plaats daarvan wordt de burger al vanaf het begin, dus al bij de analyse van de problematiek, betrokken bij het zoeken naar de beste oplossing. Dit schept veel vertrouwen bij burgers. Die verhouding zou de overheid moeten hebben met de burgers.

De heer Schinkelshoek heeft nog gevraagd of er wellicht een prijs kan worden ingesteld voor de meest klantvriendelijke afdeling. De Kamer moet die afweging zelf maken, maar ik wijs er wel op dat er al een prijs is voor de beste dienstverlening, voor de burgerservicecode, voor de beste burgerbrief en voor de meest innovatieve wijze om bezwaarschriften te behandelen. Er is dus nogal wat en ik weet niet of het zinvol is om hier nog een prijs aan toe te voegen.

Zou je de Nationale ombudsman kunnen vragen om iets voor de Kamer te doen? Dat kan, maar ik dring hierbij wel aan op een zekere voorzichtigheid. De Nationale ombudsman is een onafhankelijk instituut en dit betekent in feite dat hij niet in opdracht van de Tweede Kamer of anderen onderzoek zou moeten doen.

Verder is de vraag gesteld hoe ik denk over de lijst van behoorlijkheidsvereisten. Ik vind dit een moeilijke vraag. Ik heb niet de indruk dat die overdeven of te uitgebreid is. Soms denk ik wel eens dat wij over elkaar heen buitelen om ons te verantwoorden voor de dingen die wij doen. Ik vond dat mevrouw Van der Burg hier behartigenswaardige woorden over sprak. Ik heb op dit punt eigenlijk niet zo'n opvatting.

Er is ook gevraagd hoe de cultuur van de omgang tussen overheid en burger zou kunnen worden veranderd. In dit verband verwijst ik naar het regeerakkoord en de uitwerking daarvan in een beleidsprogramma. Het regeerakkoord is over zes pijlers verdeeld en een van die pijlers heeft betrekking op de dienstbare overheid. Ik wil hiermee aangeven dat dit kabinet serieus van plan is om de burger en met name de dienstverlening aan de burger centraal te stellen.

Wij denken daarbij aan drie verschillende programma's. Het eerste heeft betrekking op de verlaging van de administratieve lasten voor de burgers. Sommige mensen noemen dit wel het verlagen van de regeldruk bij de burgers. Overigens zal dit niet alleen voor burgers gelden, maar ook voor bedrijven.

Het tweede programma is het actieplan Verbetering afhandeling burgerbrieven. Een aantal van de leden heeft hier al over gesproken.

Het derde programma is het programma good governance openbare sector. Dit heeft met name betrekking op organisaties die hun prestaties kunnen meten en hun handelen kunnen verbeteren.

Dit waren in kort bestek drie programma's die in de zesde pijler van het regeerakkoord terugkomen in het kader van de dienstbare overheid. Overigens is dit een van de belangrijkste onderdelen van de portefeuille van mijn staatssecretaris. De programma's zijn niet alleen gericht op de rijksoverheid, maar ook op de gemeentelijke en provinciale overheden.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): In het regeerakkoord is inderdaad sprake van het terugdringen van de administratieve lasten voor de burgers en het bedrijfsleven door de decentrale overheden. Er stond daarbij niets over de rijksoverheid. Begrijp ik dat er nu ook doelstellingen zijn ten aanzien van de rijksoverheid?

## Ter Horst

Minister **Ter Horst**: Jazeker. Op het meldpunt [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl) kunnen natuurlijk ook meldingen over de rijksoverheid worden gedaan. Ik ga straks nog in op de Kalkbrigade die ook de rijksoverheid betreft. Alle regelgeving wordt bekeken op de mogelijkheid van vermindering. Overigens wordt over de meeste voorstellen die in het kabinet aan de orde komen advies uitgebracht door een club waarvan ik de naam even niet meer weet – dat moet u mij niet kwalijk nemen – waarin staat of voorstellen tot een toe- of afname leiden van de administratieve lasten voor de burger. Dat wordt dus al onderzocht.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): U zet het programma van het vorige kabinet dus door. Verbindt u daar ook een doelstelling aan?

Minister **Ter Horst**: Wij zijn absoluut voor continuïteit van beleid. Wij gaan zelfs nog verder dan het vorige kabinet.

Voorzitter. Mevrouw Van der Burg heeft ook gesproken over de burgerbrieven. Ik zei al dat er een project burgerbrieven loopt. Het onderwerp ligt mij na aan het hart, maar om er niet al te lang op in te gaan, stel ik het volgende voor. Er is een interdepartementaal actieplan burgerbrieven. Ik stel voor dat ik de Kamer informeer over de stand van zaken op dat punt. De Kamer moet van mij geloven dat er ontzettend veel wordt gedaan. Er worden ook zeker verbeteringen op dat punt bewerkstelligd. Overigens houdt de ombudsman zich daar ook druk mee bezig. Die zal daar in 2008 over rapporteren. Ik heb in de gemeente waar ik burgemeester van mocht zijn een keer geroepen dat 97% van alle brieven van burgers binnen de wettelijke termijn beantwoord moest worden. Dat percentage wordt nog niet helemaal gehaald, maar dit soort dingen helpt altijd wel.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): U zegt dus een brief over het onderwerp burgerbrieven toe? Wordt die op zo kort mogelijke termijn toegestuurd?

Minister **Ter Horst**: Ja. U krijgt de stand van zaken met betrekking tot het interdepartementale actieplan burgerbrieven.

Ik ben toe aan de bijdrage van de heer Van Raak. Ik heb al iets gezegd over de verziekte relaties. Dat is volgens mij een overdreven kenschets. Overigens wil dat niet zeggen dat alle klachten die bij de ombudsman binnenkomen en waarbij in een eerdere fase niet tot een oplossing is gekomen niet serieus moeten worden genomen. Ook de signalen die daaruit voortkomen, moeten zodanig in beleid worden opgenomen dat het niet meer voorkomt dat erover geklaagd wordt.

De heer Van Raak is uitgebreid ingegaan op de politie. Hij heeft gezegd dat de klachten bij de politie niet serieus worden genomen. Dat is absoluut niet mijn indruk. Er komen grote hoeveelheden klachten binnen bij de politie. Dat is ook helemaal niet zo gek; het handelen van de politie is voor mensen vaak ingrijpend dus ik begrijp heel goed dat daarover klachten binnenkomen. Mijn ervaring is dat door de politie buitengewoon serieus met klachten wordt omgegaan. Er wordt geprobeerd om veel klachten door middel van bemiddeling tot een goed resultaat te brengen. Dat is niet zichtbaar voor de Kamer want die klachten komen niet meer bij de ombudsman terecht. Een vrij klein aantal klachten komt uiteindelijk terecht bij

de ombudsman. Er is onderzoek gedaan naar de wijze waarop door de politie met geweld wordt omgegaan. Daaruit bleek dat de politie buitengewoon terughoudend en zorgvuldig met haar geweldsmonopolie omgaat. Ik kan dat ook volgen – dat vind ik ook buitengewoon prettig – omdat alle geweldsmeldingen bij het ministerie van BZK binnenkomen. Ik kan mij dus een beeld vormen van toename of afname.

Het zal de Kamer mogelijk plezierig in de oren klinken dat één van de landelijke doelstellingen die de minister van Justitie en ik met de politie afspreken, over het vertrouwen van de mensen in de politie gaat. Niet langer staat "tevredenheid" centraal. Ik was nooit zo vreselijk enthousiast over het begrip "tevredenheid"; ik kan mij best voorstellen dat mensen niet echt tevreden zijn over de politie als zij net een stevige bon hebben gehad. Dat verschilt van vertrouwen in de politie. In de nieuwe landelijke doelstelling wordt daarom het element van vertrouwen in de politie opgenomen.

De heer Van Raak sprak over de perverse resultaten van de politiecontracten. Ook die mening werp ik verre van mij. Het is echt complete onzin, die een keer ergens in een krant heeft gestaan. De contracten met de politie hebben buitengewoon goed gewerkt, hoewel er in de toekomst wat meer op de kwaliteit en wat minder op de kwantiteit zal worden gelet. De perversiteit ging om het aantal bonnen voor verkeerovertredingen.

Het is prettig dat de heer Van Raak door te spreken over de wetgeving het handelen van de politiek, kabinet en Kamer, bij dit onderwerp heeft betrokken. Bij het opstellen van wetgeving heeft de politiek vaak haast, wij willen alles tegelijk en op de valreep gaan wij de regels verfijnen. Dat leidt er vaak toe dat een wet tot stand komt die qua uitvoerbaarheid de toets der kritiek niet kan doorstaan. Het was ook erg leuk dat de heer Van Raak verwees naar wat vandaag in de Eerste Kamer is gebeurd. Daar is mij namelijk een nota aangeboden over de uitvoerbaarheid van wetten. Er waren heel veel mensen, maar helaas was er niemand van de Tweede Kamer. Dat hoeft echter niets te betekenen, want de Kamerleden zaten midden in de debatten hier. Ik heb beloofd dat ik serieus met de nota zal omgaan. Daarin wordt erop gewezen dat wetten qua uitvoerbaarheid de toets der kritiek vaak niet kunnen doorstaan.

De heer **Van Raak** (SP): Die kritiek is natuurlijk niet nieuw. De Algemene Rekenkamer heeft er al heel vaak op gewezen, evenals de Raad van State en de ombudsman. Ach, wie eigenlijk niet? En toch is er de afgelopen jaren niet zo heel veel gebeurd. Hoe komt het dat wij als kabinet en Kamer regels en wetten bedenken die onuitvoerbaar blijken? Is het niet zinvol om uitvoerders in een eerder stadium bij de wetgeving te betrekken? Meneer of mevrouw, wij hebben een regel of een wet waarmee u moet gaan werken: kunt u hiermee wel of niet uit de voeten? Daarmee kunnen wij onszelf en de burgers toch heel veel problemen besparen?

Minister **Ter Horst**: Het is jammer dat de heer Van Raak er vanmiddag niet bij was, want het lijkt net alsof hij er wel was. Zijn inbreng sluit naadloos aan op wat er is gezegd. Mijn suggestie was om in het begin van het maken van plannen degenen die verantwoordelijk worden voor de uitvoering, erbij te betrekken. Bij een wet die door gemeenten of provincies moet worden uitgevoerd, kunnen bijvoorbeeld uitvoerders van

## Ter Horst

gemeenten en provincies al in het beginstadium worden betrokken. Daarbij moet je voorkomen dat degene die erbij wordt betrokken, een belang heeft. Anders kan die persoon zeggen dat iets niet uitvoerbaar is omdat hij het niet wil. Als het vroeg in het proces gebeurt, zit zo'n ambtenaar nog niet vastgebeiteld in het standpunt van zijn college van gedeputeerde staten of B en W.

De heer **Van Raak** (SP): Vaak wordt de VNG of het IPO gevraagd om commentaar te geven, de vertegenwoordigers van gemeenten en provincies. Kunnen wij niet iets bedenken om de echte uitvoerders aan het woord te laten? Kan daarvan verslag worden gedaan in de memorie van toelichting? Dan wordt het heel concreet en kunnen wij het betrekken bij de debatten in deze Kamer.

Minister **Ter Horst**: Misschien heb ik mij onhandig uitgedrukt, maar dat was precies het punt dat ik probeerde te maken. Die organisaties moeten er juist niet bij worden betrokken, omdat zij een belang hebben. Wij moet het zoeken bij mensen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering maar geen institutioneel belang hebben. Hoe wij daar dan precies mee moeten omgaan en of het in de memorie van toelichting moet komen, weet ik nog niet precies. Ik ben het er echter mee eens dat wij zoiets moeten gaan doen.

De heer **Van Raak** (SP): Zou de minister daarover iets op papier kunnen zetten? Wij zijn het eens. De minister moet nog een beetje nadenken. Dat vind ik heel positief. Als de minister daar uit is, kan zij de Kamer daarover dan informeren?

Minister **Ter Horst**: Ik heb de mensen die deze nota hebben ingediend, namelijk de vaste Kamercommissie Binnenlandse Zaken en de Hoge Colleges van Staat van de Eerste Kamer, beloofd dat ik een reactie zou schrijven op die nota. Als ik daarvan een kopie naar deze Kamer stuur, dan is zij geheel bijgepraat.

De heer Van Raak heeft gevraagd waarom er zo fors wordt bezuinigd op uitvoering. Volgens mij is dat bekend. Het kabinet stelt voor om gedifferentieerd te bezuinigen. De uitvoering wordt juist erg ontzien. Dat wil niet zeggen dat de uitvoering op nul komt, want er moet wel ergens geld vandaan komen. Anders kunnen wij al die mooie nieuwe dingen niet doen. Ten opzichte van andere domeinen wordt de uitvoering ontzien.

Voorts heeft de heer Van Raak gevraagd of er reden is om te breken met meer marktwerking. Ik vind het knap van hem dat hij dit element zelfs naar voren brengt als het om het rapport van de Nationale ombudsman gaat. Ik neem hem dat helemaal niet kwalijk en ik zou daarover graag een keer uitgebreid met hem in debat willen gaan, maar volgens mij voert dat nu iets te ver.

De heer Van Raak heeft gewezen op het feit dat bij gemeenten minder klachten zijn dan bij het Rijk. Daarop ben ik al ingegaan. Hij heeft ook gevraagd of er veel gemeenten zijn die een eigen ombudsman hebben. Er zijn 167 gemeenten die een eigen ombudsman hebben of de ombudsman inlenen van een regio die een dergelijk instituut heeft. Er zijn 282 gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik hoor de minister zeggen dat de uitvoering wordt ontzien. Daar ben ik blij om. Doelt de minister daarmee ook op het politieapparaat?

Minister **Ter Horst**: Het kabinet komt op dat punt nog met voorstellen. Waarschijnlijk hebt u in de krant gelezen dat het kabinet de extra bezuiniging die neersloeg bij de politie en de totale veiligheidsketen ongedaan heeft gemaakt. Dat wil niet zeggen dat er op de politie geen taakstelling van 100 mln. ligt. Daarvan zeggen de korpsbeheerders en de korpschefs dat het niet gemakkelijk, maar wel uitvoerbaar zal zijn.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik begrijp dat er 100 mln. bezuinigd moet worden op de politie.

Minister **Ter Horst**: Ja, maar dat is een bekend cijfer. Dat is niet nieuw.

Mevrouw Van de Burg hield een mooi betoog. Zij vroeg in feite hoe wij het beter kunnen doen. Het is zeer relevant dat je uitstraalt dat je de klager serieus neemt. Daar begint het mee. In je handelen moet je de burger centraal stellen en niet de organisatie, zoals vaak gebeurt. Er is sprake van verkoking. Je ziet ook vaak gebeuren dat de verantwoordelijkheid elders wordt gelegd. Er zijn zo veel betrokken instanties, departementen, afdelingen en gemeenten dat iedereen denkt dat het niet zijn verantwoordelijkheid is om dit probleem van deze burger op te lossen.

Moeten regels niet eenvoudiger worden en wat doet het kabinet hiermee in het beleidsprogramma? Ik heb gezegd wat onze intentie op dat punt is. Er komt een operatie aan waarbij de overheid kleiner wordt. Zal het dan ook lukken om die overheid dienstbaarder te maken? Dat is wel de bedoeling. Het gaat er niet alleen om de overheid kleiner te maken en het met 15.000 mensen minder te doen. Het gaat er ook om tot een betere, transparantere, dienstbare overheid te komen. Dat is de inzet die op dit moment door mij en mijn staatssecretaris wordt gepleegd om dat voor elkaar te krijgen. Ook de SG die verantwoordelijk is voor het afslankingsproces, zal een aantal doelstellingen op dat punt formuleren die de departementen eigenlijk overstijgen. Het gaat dus om brede rijksdoelstellingen.

De heer **Van Raak** (SP): In het verleden is natuurlijk ook bezuinigd op de departementen. Er zijn mensen weggegaan. Deze mensen zijn later weer teruggekomen, want zij zijn voor veel meer geld ingehuurd. Hoe gaat de minister dat voorkomen? Wij moeten vandaag leren van fouten uit het verleden. Hoe gaan wij voorkomen dat wij de mensen die wij nu moeten wegbezuinigen, later weer moeten inhuren?

Minister **Ter Horst**: Wij overwegen wat wij een dubbel slot noemen. Het kabinet heeft de taakstelling om 750 mln. te bezuinigen. Door het feit dat wij bijvoorbeeld een deel van de politie hebben ontzien, is dat bedrag iets anders geworden. Dat komt echter later aan de orde. Er zit in ieder geval een slot op het feit dat er een bepaald bedrag bezuinigd moet worden. Er zit een slot op dat dit over een bepaald aantal ambtenaren gaat. Ik kan mij ook het volgende voorstellen, maar ik weet niet hoe dit in het kabinet valt. Wij zouden ook een slot kunnen zetten op uitgaven aan derden in de zin dat deze uitgaven niet hoger mogen zijn dan zij bijvoorbeeld vorig jaar zijn geweest. Anders zou kunnen gebeuren wat de heer Van Raak zegt, namelijk dat het aantal ambtenaren omlaag gaat, maar dat de uitgaven voor de inhuur van derden tegelijkertijd omhoog gaan. Dat willen wij natuurlijk niet.

## Ter Horst

Het kabinet stelt zichzelf echter al zoveel doelstellingen en het wordt er allemaal niet gemakkelijker op. Ik voel echter wel voor die gedachte.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat wij op dit onderwerp niet verder doorgaan. Het valt toch buiten het bestek van dit debat.

Minister **Ter Horst**: Mevrouw Van der Burg heeft gevraagd of de Kafkabrigade gecontinueerd wordt. Ja, en u kunt van staatssecretaris Bijleveld voor de zomer een overzicht verwachten van de precieze plannen. Gevraagd is ook of het gaat lukken om formulieren per 1 september 2007 eenvoudiger te maken. Er is mij verzekerd dat dit gaat lukken.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Formulieren moeten eenvoudiger worden, maar ook korter. Formulieren zijn soms zelfs voor mensen met onze opleiding weliswaar begrijpelijk, maar zo lang dat je helemaal de weg kwijt raakt. Laat staan hoe het iemand vergaait met een wat lagere opleiding.

Minister **Ter Horst**: Daar hebt u helemaal gelijk in.

De heer Van der Staaij vroeg hoe wij de menselijke maat kunnen vergroten tegenover de burger. Ik heb daar al iets over gezegd. Het is misschien ook aardig om te zeggen dat wij een project hebben lopen dat "casus burgerbrief" heet. Het is al opgestart onder het vorige kabinet. Daarin pakken een minister en ik geloof ook een DG of een SG een burgerbrief en analyseren die helemaal. Zij praten er ook over met de burger die hem gestuurd heeft en proberen, het probleem op te lossen. Dat doen wij om te achterhalen wat er precies misgaat, hoe het komt dat zo'n burger gaat klagen en wie wij nodig hebben om zo'n probleem op te lossen. Ik denk dat dit wel de menselijke maat is waar de heer Van der Staaij het over heeft. Dat kan natuurlijk niet met iedere klagende burger, dat spreekt voor zich, maar wij doen dat dus wel met een aantal gevallen.

De heer Van der Staaij heeft veel voorbeelden op gemeentelijk niveau genoemd en hoewel dit rapport van de ombudsman over meer gaat dan alleen maar de rijksoverheid, vind ik toch dat wij de verantwoordelijkheid voor dit soort zaken bij de gemeenten moeten laten. Wij moeten niet alles op onze schouders willen nemen. Die gemeenten doen hartstikke goede dingen met hun burgers, laten wij daar vertrouwen in hebben en laten wij dat ook daar laten liggen. Gevraagd is verder om de uitvoering van een onderzoek naar overlast van bepaalde instellingen. Ik wil wel nagaan hoe het daarmee staat, maar ook dat is volgens mij een verantwoordelijkheid van de gemeenten.

De heer Brinkman wil weten of de ombudsman verplicht praktijkervaring moet opdoen. Volgens mij is hij goed in staat om zelf te bepalen aan wat voor opleiding hij eventueel nog behoefte heeft. Overigens is het de Kamer die de ombudsman benoemt. Zij kan dus eisen stellen bij de benoeming, bijvoorbeeld op het punt van de praktijkervaring. Dat helpt natuurlijk nu niet, want de ombudsman zit er gewoon. Maar ik zeg het alvast voor een volgende keer.

Zouden wij niet de ombudsman kunnen inschakelen bij grote en ingewikkelde trajecten? Volgens mij moet je dat niet doen. De ombudsman is een organisatie ter behandeling van klachten en op het moment dat je hem

in dat hele proces medeverantwoordelijk maakt, kan hij niet meer de rol van luis in de pels vervullen. Hij wordt dan immers medeverantwoordelijk voor wat er is gebeurd. Dat zou ik u dus niet willen aanraden.

U hebt, mijnheer Brinkman, ook iets gevraagd over het maken van een verdeling. Neemt u mij niet kwalijk: ik heb gemist om welke verdeling het ging en kan uw vraag niet beantwoorden. U vroeg verder naar de klachtenbehandeling door de politie. Het lijkt mij goed om te zeggen dat ik mij daar wel mee ga bemoeien, ondanks mijn decentralisatieopvatting. Ik vind namelijk wel – en dat is ook naar aanleiding van een of ander rapport – dat er gewerkt zou moeten worden door de korpsbeheerders aan een uniforme registratie en behandeling van klachten. Dat maakt het ook mogelijk om helderheid te krijgen over de grote verschillen die signaleerd zijn.

De heer Brinkman heeft gevraagd naar het project "Burgerbrieven gemeenten. Hebt u even?" De ombudsman doet in 2008 weer onderzoek naar burgerbrieven en verder ben ik van mening dat ook dat een verantwoordelijkheid is van de gemeenten zelf.

De heer **Brinkman** (PVV): Dat u mijn vraag van de verdeling niet begreep, dacht ik al.

Minister **Ter Horst**: Nee, het is niet dat ik de vraag niet begreep. Ik weet niet meer wat u vroeg. Stelt u de vraag nog een keer.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik wil graag een simpele verdeling zien van de klachten die bij de politie binnenkomen in gegronde en ongegronde klachten. Dat is natuurlijk al heel erg moeilijk, omdat sommige politiekorpsen zelf al een janboel maken van hun klachtenregistratie. Maar het is wel degelijk van belang voor de aansturing dat de cijfers voor de diverse korpsen benoemd zijn. Alleen dan is een conclusie mogelijk of die klachten nu wel of niet gegrond zijn, zeker gezien de ervaring waar ik het over had.

Minister **Ter Horst**: Ik weet niet of wij over de informatie beschikken die daarvoor nodig is. Ik weet wel dat politiekorpsen jaarlijks een overzicht uitgeven van het soort klachten dat is ingediend, en van het aandeel daarvan dat gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Die informatie moet beschikbaar zijn. Ik weet niet of mijn ambtenaren die informatie bij 26 korpsen kunnen vergaren.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik neem aan dat wij die informatie kunnen krijgen.

Minister **Ter Horst**: Ik zal nagaan of die informatie beschikbaar is.

Voorzitter. De heer Brinkman heeft nog gevraagd of de ombudsman dingen doet die hij niet zou moeten doen. De Nationale ombudsman is onafhankelijk.

Er is een verandering te constateren bij de burgers, als het gaat om "regel is regel". De vraag die daaraan gekoppeld werd, was of de burger eigenlijk niet meer regels wil. Ik ben ervan overtuigd dat er wat dat betreft sprake is van een cultuurverandering. Soms loopt de politiek een beetje achter en mist zij de ontwikkelingen op dat punt.



## Ter Horst

De heer Heijnen merkte terecht op dat het niet erg is om fouten te maken, maar dat je wel moet toegeven dat je ze maakt; ook moet je ervan leren. Daar gaat het in feite om. Daarvoor moeten wij het jaarverslag van de ombudsman ook gebruiken.

Ik ben absoluut bereid om te investeren in de cultuur van medewerkers. Dat gebeurt ook. Wij realiseren ons namelijk dat, als je dingen wilt verbeteren, je bij de medewerkers moet zijn. Overigens heeft de Nationale ombudsman in 2005 een tussenevaluatie gemaakt, waarin staat dat er bij het Rijk sprake is van een culturomslag in de beantwoording van brieven van burgers. Hij moedigde de departementen dan ook aan om op de ingeslagen weg door te gaan. Dat is weer een lichtpuntje.

Ik ben bereid om de ombudsman te vragen om een extra analyse te maken van de relatief goede scores bij de gemeenten. Ik weet overigens niet of ik dat aan hem moet vragen. Ik neem evenwel aan dat, als het niets extra's kost, de ombudsman dit vast wel wil doen.

De woordvoerder van de fractie van D66 zei dat de relatie met burgers onpersoonlijker wordt. Dat is waar, maar de vraag is of dat erg is. Internet is niet het meest persoonlijke medium, maar heel veel vragen van burgers kunnen wel via internet afgehandeld worden. Daar is volgens mij ook helemaal niets op tegen. Op die manier kan er namelijk wel snel gereageerd worden op vragen van burgers. Nogmaals, het lijkt mij niet erg dat afhandeling van vragen via internet onpersoonlijk is. Het wordt pas erg, wanneer er geen sprake van opvolging is in die gevallen dat de burgers niet via internet geholpen kunnen worden. Mijn grote voorbeeld in dezen is een bank in Nederland; ik mag geen namen noemen. Wanneer je als cliënt met die bank belt over een bepaald probleem, wordt dat probleem afgehandeld door een medewerker. Aan het slot van het gesprek wordt de vraag gesteld of er nog andere dingen zijn waarmee men mij kan helpen. Ik vind dat fantastisch. Overigens heb ik meestal geen andere vragen, maar het aanbod alleen al vind ik getuigen van een mooie houding: wij hebben geprobeerd uw probleem op te lossen; zijn er meer dingen waar u problemen mee hebt, zodat wij die ook kunnen doornemen?

Er is opgemerkt dat ambtenaren het vertrouwen zouden moeten krijgen om mensen die klachten hebben persoonlijk te behandelen. Ik denk dat die mogelijkheid er zeker is. Dat hoeft helemaal niet alleen maar om bestuurders te gaan. Zo lijkt het mij hartstikke goed, wanneer verantwoordelijke directeuren bij een klachtenverwijzing kunnen besluiten: ik bel die persoon op en ik kijk of ik in die zaak zelf een oplossing kan vinden.

Er is gevraagd naar de kabinetsreactie over het burgerforum. Die komt er, maar ik weet niet precies wanneer. Het is niet zo dat wij niets doen met het werk van de mensen die zich daarmee hebben bezig gehouden. Er komt dus nog een reactie van mij op de desbetreffende rapporten.

Ik hoop dat ik hiermee op alle opmerkingen ben ingegaan.



De heer **Schinkelshoek** (CDA): Voorzitter. Ik dank de minister voor de beantwoording en ik dank ook de collega's. Dit debat heeft mijns inziens nog eens duidelijk gemaakt dat het goed is dat wij in de Kamer plenair

spreken over het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Op deze manier kunnen wij ons spiegelen aan wat wij er het afgelopen jaar van gemaakt hebben en kunnen wij onszelf confronteren met de weerslag van onze goede bedoelingen. Op deze manier kunnen wij ons ook scherpen en gezamenlijk zoeken naar oplossingen voor gebleken problemen en naar verbeteringen.

Ik ben buitengemeen verheugd te constateren dat ons uitgangspunt, namelijk van de dienstbare overheid, ook het uitgangspunt van de minister is. Wij verwachten hier veel van en hopen daardoor een culturomslag te kunnen bewerkstelligen. Ik zie overigens hierbij nog wel wat leeuwen en beren op de weg, maar daarover gaan wij het nu niet hebben. Het lijkt mij een hele opgave om in deze trant te werken, maar dit past wel bij dit kabinet. De minister kan daarbij op de steun van de CDA-fractie rekenen.

Laat ik voor de helderheid zeggen dat wij daarbij ook de Nationale ombudsman nodig hebben, als luis in de pels. Ik heb over de Nationale ombudsman in mijn eerste termijn een paar kritische opmerkingen gemaakt, maar daarmee heb ik niet willen zeggen dat wij zonder de Nationale ombudsman zouden kunnen: integendeel. Ik heb alleen willen waarschuwen voor dramatiseren; de minister koos dit woord weloverwogen. Laten wij problemen, als die er al zijn, niet groter maken dan ze zijn, al was het alleen maar om te voorkomen dat ze onhanteerbaar worden. Wij moeten niet gaan doen alsof het hier in Den Haag of bij de overheid één grote puinhoop is. Daarom ben ik erg blij dat de minister mij bijvalt in de relativering. Op die manier kunnen wij gezamenlijk een basis leggen en niet al te cynisch en op een niet al te ontmoedigende manier de hand aan de ploeg slaan.

Ik heb in mijn eerste termijn de minister een reeks feitelijke vragen gesteld die opborrelen uit het jaarverslag, maar daarop geen antwoord gekregen. Dat vind ik jammer. Ik vind bovendien dat zij daarmee de Kamer geen recht doet. Zij is de coördinerend bewindspersoon voor de Nationale ombudsman. Zij is voor Kamerleden het aanspreekpunt, ook als wij vragen hebben over onderwerpen die niet onder haar directe verantwoordelijkheid vallen. Wij hebben haar nodig om onze vragen over te brengen. Als de minister mijn vragen nu niet kan of wil beantwoorden, wil ik haar vragen om dan ten minste met haar collega's in de Trêveszaal over deze vragen te overleggen en ze daarna schriftelijk te beantwoorden. Ik noem de vragen over de DigiD, over de dreigende problemen bij de rijbewijzen, bij het Openbaar Ministerie en over het klachtrecht; ik ga ze niet allemaal herhalen. Het gaat echter wel om punten waarvoor geldt dat de Kamer recht heeft op een antwoord. Wij moeten het elkaar niet aandoen dat wij in de leegte moeten gaan praten.

Wellicht is de reactie van de minister begrijpelijk dat het haar pakkie-an niet is. Dat vergroot echter wel mijn aarzeling over de dag van de burger, die naar analogie van Prinsjesdag en verantwoordingsdag zou moeten worden georganiseerd. Ik heb al eerder laten blijken dat ik zo'n dag van de burger op zich een buitengewoon sympathiek idee vind. Naast de 364 andere dagen stel je op zo'n dag de kwaliteit van de publieke dienstverlening centraal. Het is echter wel de vraag hoe je dat zou moeten doen. Zo'n dag ligt ook in het verlengde van de suggesties die ik in mijn eerste termijn deed, om de Nationale ombudsman meer te betrekken bij het werk

## Schinkelshoek

van de Kamer en om meer gebruik te maken van zijn adviezen en suggesties. Na de bovengenoemde reactie van de minister zie ik echter het spookbeeld op mij afkomen van een situatie waarin de ombudsman door de Kamer wordt uitgenodigd om een presentatie te geven en waarin die toelicht wat hij van plan is, waarna de minister de andere kant uit kijkt als wij daar vervolgens met haar over in debat willen gaan. Op die manier wordt het mijns inziens een weinig zinvolle exercitie. Ik ben bang dat zo iets zelfs contraproductief kan werken, ondanks alle goede bedoelingen. Dat moeten wij elkaar niet aandoen.

Tot slot. Er is ook in dit debat veel nadruk gelegd op heel concrete suggesties om de overheid klantvriendelijker, innovatiever, meer drempelverlagend en wat al niet meer te laten werken. Ik heb het idee om hiervoor een prijs in te stellen, maar ik heb begrepen dat er veel prijzen zijn, dus misschien is het een goed idee om één gezaghebbende prijs in te stellen die jaarlijks uitgereikt wordt, al dan niet op de Dag van de Burger.



De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter. Wij spreken vandaag over het leervermogen van de overheid. Leren gaat niet vanzelf. Met het leervermogen van de liberalen gaat het een stuk beter; dit weekend hoorde ik de heer Rutte afstand nemen van de politiek van schaalvergroting in het onderwijs en de zorg en vandaag hoorde ik de heer Pechtold zeggen dat publieke diensten in de afgelopen jaren te veel op afstand zijn geplaatst en dat ze daardoor onpersoonlijk zijn geworden. Ik ben erg blij met deze uitspraken, want het was toch allemaal liberaal beleid.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik vind het erg makkelijk om schaalvergroting liberaal beleid te noemen en ik denk dat het alleen maar goed is om te leren van effecten van beleid op de maatschappij. Ik wijs er wel op dat socialisten en christendemocraten toch ook wel verantwoordelijkheid voor dit beleid dragen. Uw partij heeft nooit regeringsverantwoordelijkheid gehad, dus daarover kan ik geen uitspraak doen, maar ik denk dat het een verantwoordelijkheid van ons allen is. Het zou ons allen dan ook sieren om dit te erkennen.

De heer **Van Raak** (SP): Zeker. Ik hoop dat uw partij er nu ook echt iets aan gaat doen en dat dit ook geldt voor de christendemocraten, de sociaaldemocraten en de gewone democraten die verantwoordelijk zijn voor deze ontwikkeling van de afgelopen jaren. Ik ben het dus helemaal met u eens.

Ik heb vandaag veel voorstellen gehoord, zoals een prijs voor klantvriendelijke concepten, een rijdende ombudsman, de Dag van de Burger in de Kamer en met het kabinet. Prachtig allemaal en ik vind symbolen voor de politiek ook erg belangrijk, maar wij moeten toch vooral daden laten zien. Ik ben het eens met de terughoudendheid van de minister hierbij, maar op andere gebieden mag het naar mijn opvatting wel een flink tandje meer. Zij neemt afstand van mijn opmerking dat er sprake is van een verziekte relatie tussen overheid en burger. Om maar op haar eigen gebied te blijven, burgers klagen veel vaker over de politie. Klachten die mij bereiken, gaan er in ieder geval ook vaak over dat burgers zich gewoon niet serieus genomen voelen; een kopje koffie maakt al veel goed. Dit is allemaal nog niet

zo erg, want dit kun je oplossen, maar aan de andere kant klagen agenten ook steeds vaker over burgers, over ongeduld, over onbeschoft en zelfs agressief gedrag. Volgens mij wijst dit op een verziekte relatie, het is in ieder geval geen gezonde relatie. Ik had de minister om een bredere beschouwing gevraagd over dit geringe vertrouwen in elkaar. De minister heeft zo'n beschouwing nog niet gegeven, maar die is wel belangrijk voor het zoeken naar oplossingen.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik heb mij lange tijd ingehouden bij de opmerkingen van de heer Van Raak over de verziekte relatie tussen de burger en de overheid, in dit geval de politie. Ik heb veel bezwaar tegen zijn opmerking, want ik denk dat die verziekte relatie een gevolg is van de huidige tendens in de maatschappij die wij allen hebben toegelaten. Dit heeft in mijn beleving niets te maken met een bepaalde verhouding tussen aan de ene kant een kordon politie en aan de andere kant een kordon burgers. Ik zou graag iets meer nuance willen horen.

De heer **Van Raak** (SP): Ik heb naar een bredere beschouwing van de minister gevraagd omdat dat een mooie aanleiding kan zijn om die relatie te bespreken. Ik weet niet precies wat de heer Brinkman bedoelt, maar hij moet mijn woorden goed begrijpen. Het gaat erom dat aan de ene kant de politie wantrouwend is geworden jegens burgers en dat burgers aan de andere kant wantrouwend tegenover de politie zijn gaan staan. De heer Brinkman wijst altijd op zijn ervaring bij de politie en hij zegt dat hij met beide benen in de samenleving staat; wel, dan moet dit hem toch niet zijn ontgaan.

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter, ik vraag me af waar de heer Van Raak dat wantrouwen vandaan haalt. Een politiemans behoort wantrouwend te staan tegenover datgene wat de burger hem vertelt, want de burger wil nogal eens liegen tegen de politie. Daar is de politie voor, die moet onderzoeken wat de waarheid is. Maar dit wil nog niet zeggen dat de politie het gevoelen heeft dat de burger in het algemeen niet te vertrouwen is. Dat is iets heel anders.

De heer **Van Raak** (SP): Nee, zo bedoel ik het niet. Ik bedoel dat agenten steeds meer klagen over burgers, over ongeduld, onfatsoenlijk gedrag en over agressie en dat steeds meer agenten zeggen dat zij daarvan de psychische gevolgen moeten dragen. Dan heb ik het over politieagenten, over mensen die getraind zijn in het kunnen omgaan met agressie. Dan heb ik het niet eens over brandweerlieden, hulpverleners of mensen die werken bij de sociale dienst. Ik benadruk dat het wantrouwen geheel wederzijds is. Burgers hebben veel minder vertrouwen in ambtenaren, hulpverleners, politieagenten en andersom. Daarom had ik ook een bredere visie van de minister gevraagd. Wij hebben echter nog een tweede termijn; dus wie weet wat er nog komt.

"Mijnheer Van Raak slaagt er toch maar weer in om de marktwerking in het debat te krijgen." Nee, dat heeft de ombudsman gedaan op pagina 26. Hij zegt dat één van de redenen van dat wantrouwen kan zijn dat te veel over marktwerking is gestuurd in de publieke sector. Als de ombudsman dat signaleert, is het wel belangrijk om daar een reactie van de minister op te krijgen.

## Van Raak

De minister neemt ook afstand van de opmerking dat de prestatiecontracten bij de politie hebben geleid tot pervers gedrag. Dat heb ik niet zelf bedacht; dat komt ook uit het rapport van de ombudsman. Het staat op dezelfde pagina 26. De minister moet die pagina maar eens uitscheuren en boven haar bed hangen. Het is een belangwekkende pagina. Over dat onderwerp had ik nog drie andere vragen. Gaat zij iets doen aan de informele afdoening die volgens de ombudsman een drempel kan zijn voor de beoordeling van een klacht? Hoe gaat zij ervoor zorgen dat de politiekorpsen gaan leren van klachten? Hoe gaat zij ervoor zorgen dat binnen korpsen, niet alleen in Gelderland-Midden in de toekomst, maar ook elders, klachten van agenten zelf binnen de korpsen serieus worden genomen?

Ik ben heel blij dat wij een minister hebben die eindelijk serieus werk wil maken van de uitvoerbaarheid van beleid. Ik zie uit naar haar brief. Wij zullen het er dan zeker nog over hebben. Ik wil haar wel op het hart drukken dat het niet alleen moet gaan om de VNG, de IPO en andere vertegenwoordigers, maar echt om de uitvoerders zelf. Hoe kunnen wij bij het opstellen van wetten en regels de uitvoerders zelf vragen om een oordeel of zij ermee uit de voeten kunnen? Daarmee kunnen wij ons zelf, die mensen en de burgers een hoop ellende besparen.

De minister zegt dat er niet bezuinigd zal worden op de uitvoering. Dat is wel opgenomen in het collegeakkoord. Begrijp ik goed dat wij die bezuiniging kunnen schrappen?

Verder ben ik het met de heer Schinkelshoek eens: de minister kan op alle onderwerpen worden aangesproken. Misschien moeten wij dit debat in de toekomst met de minister-president voeren, want die is immers verantwoordelijk voor de eenheid van het beleid.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Mevrouw de voorzitter. Allereerst dank ik de minister voor de beantwoording van de vragen. Wij hebben vandaag een goed debat gehad over de relatie tussen overheid en burger. De insteek van ons allen is dat dit een heel relevant thema is, ook al maken wij er in de politiek niet altijd een mooi systeem van. De intentie om naar de uitvoering te kijken is heel goed. Ik ben wat dat betreft ook blij met de continuering van een aantal zaken die het vorige kabinet in werking heeft gezet. Het is goed dat men niet probeert het wiel opnieuw uit te vinden.

Ik wil nog wel weten wat de minister doet met de verantwoordingsverplichtingen. In het vorige kabinet is de minister van OCW een pilot begonnen met de scholen. De andere departementen zijn er niet mee begonnen. Ik wil hierop toch een reactie, omdat dit heel wezenlijk is voor het kijken naar de uitvoering, opdat de uitvoerders hun handen vrij hebben om dat te doen waarvoor zij zijn aangesteld, namelijk voor de klas staan, zorg aan het bed bieden of wat dan ook. Ik krijg daar heel graag een reactie op, en liefst de toezegging dat wij daarin 25% gaan verminderen.

Ik kom terug op die perverse contracten van de politie. Het is goed dat de minister dit verre van zich werpt. Uiteraard is het mogelijk dat wij hier en daar verkeerde criteria hanteren. Dit soort contracten kunnen wij niet langer als sturend instrument gebruiken.

Het idee van een "dag van de burger" vind ik sympathiek, maar ik vind het erg neigen naar een symbool. Ik ben meer voor de "elke dag van de burger". In dat opzicht waren de woorden van de minister mij uit het hart gegrepen.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Mevrouw de voorzitter. Ik dank de minister voor de beantwoording. Het is de ervaring van vanavond dat het best moeilijk is om een bevredigend debat te voeren als er een veelheid aan fundamentele beschouwingen, praktische punten en concrete ideeën geïnspireerd door zo'n jaarverslag aan de orde komt. Het is onmogelijk om dat allemaal diepgaand te bespreken. Er waren genoeg momenten waarop ik dacht: ik begrijp de minister, maar ik zou er nog wel eens over door willen praten. Ik denk aan de reactie op de gedachte dat de Nationale ombudsman meer op concrete verzoeken van de Kamer zou kunnen doen. Dat hoeft natuurlijk niet onmiddellijk de onafhankelijkheid van het functioneren van de ombudsman aan te tasten. Wij kennen immers ook adviesorganen die zowel op verzoek van de regering, als op verzoek van de Kamer dingen kunnen doen. Met dit soort opmerkingen is dus niet gelijk een discussie beslecht. Het voert echter te ver om hier op al dat soort punten uitvoerig in te gaan.

Als wij geconfronteerd worden met een veelheid aan vragen en verzoeken en wat dies meer zij, kunnen wij al te makkelijk in de reflex vervallen dat wij daar niet over gaan, dat het onze verantwoordelijkheid niet is. Dat vond ik terug in de beantwoording van de minister vanavond. Ik vroeg naar de uitvoering van de aangenomen motie over potentieel overlast veroorzakende voorzieningen. Als wij het hebben over de planologie gaat het om gemeentelijk beleid, maar als Kamer hebben wij indertijd bewust aan de minister gevraagd om daar eens goed naar te kijken. De ombudsman is daarbij voor onderzoek ingeschakeld. Dat verzoek is gedaan omdat wij hoopten dat er een patroon bij gemeenten zou kunnen worden aangetroffen. Dat zou gelegitimeerd kunnen worden door de Wet op de ruimtelijke ordening, die het toestaat om van verouderde bestemmingen gebruik te maken. Met andere woorden, juist als je bereid bent om af en toe bepaalde zaken tegen het licht te houden om te kijken of er sprake is van een bepaald patroon, kun je je rijksverantwoordelijkheid beter invullen. Natuurlijk ben ik het van harte met de minister eens dat wij keuzes die bij de gemeente thuishoren, niet naar Den Haag toe moeten trekken. De minister heeft gezegd dat zij zal nagaan hoe het ermee staat. Ik hoor er graag nader over.

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Ik dank de minister voor de duidelijke beantwoording, waarin zij duidelijk aangaf dat zij een positief-kritisch zelfbeeld heeft, als exponent van de overheid. Ik heb er alle vertrouwen in dat de minister goede sturing geeft aan haar ministerie, en aan de gemeenten, zodat de kritische punten van de ombudsman positief worden opgepakt. Verder hoop ik dat de minister de kritische geluiden van de ombudsman aan haar collega's doorgeeft.

Ik ondersteun het idee van een Dag van de Burger niet: 2007 zou een Jaar van de Burger moeten worden, waarbij ik hoop dat dit kabinet alle problemen zal

## Brinkman

oppakken, zodat de Nationale ombudsman volgend jaar bijna niets meer te doen heeft.

Ik zal een aantal moties indienen, en begin met de volgende.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman bij beoordeling van klachten differentiatie dient aan te brengen in de diverse instanties;

overwegende dat dit een behoorlijke kennis vergt van aard en omstandigheden waaronder overheidspersoneel van allerlei instanties zijn werk dient te doen;

verzoekt de Nationale ombudsman, actief in het land op werkbezoek te gaan bij de voornaamste instanties waarover wordt geklaagd, en van deze werkbezoeken jaarlijks in het jaarverslag melding te doen,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:** Deze motie is voorgesteld door het lid Brinkman. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 4 (30990).

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Bij de invoering van nieuwe overheidsprojecten komen telkens opnieuw allerlei klachten naar voren. Ik ondersteun de mening van de minister dat dit mogelijk de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman raakt, niet. De Nationale ombudsman kan dit namelijk ook voor de voeten geworpen krijgen als hij op eigen initiatief allerlei onderzoeken gaat doen. Ik zou het wel op prijs stellen als hij daarbij actief wordt betrokken. Vandaar de volgende motie.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman in hoge mate expertise bezit over invoering van nieuwe overheidsprojecten, waarmee een nieuwe bureaucratische werkwijze voor de burger wordt ingevoerd;

constaterende dat dergelijke nieuwe bureaucratische overheidsprojecten veelal een bron van nieuwe klachten bij de burger vormen;

verzoekt de regering, de Nationale ombudsman actief te betrekken bij het voortraject van introductie en uitvoering van dergelijke overheidsprojecten, teneinde de invoering van deze projecten zo snel mogelijk te laten verlopen,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:** Deze motie is voorgesteld door het lid Brinkman. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 5 (30990).

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Ik heb een aantal kanttekeningen geplaatst bij de onderzoeken die de Nationale ombudsman op eigen initiatief heeft uitgevoerd en gaat uitvoeren, en die nog bezig zijn. Derhalve de volgende motie.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht onderzoek op eigen initiatief uitvoert;

verzoekt de Nationale ombudsman, enkel onderzoek over een onderwerp op eigen initiatief uit te voeren, indien meer klachten over dit onderwerp bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen,

en gaat over tot de orde van de dag.

**De voorzitter:** Deze motie is voorgesteld door het lid Brinkman. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 6 (30990).

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Ik heb mijn beklag gedaan over de cijfers in het jaarverslag, waarbij niet duidelijk is of wij praten over gegronde of ongegronde klachten. Ik heb begrepen dat de minister bereid is – ik ben haar daar zeer erkentelijk voor – om ons vanuit de politiekorpsen dergelijke cijfers te doen toekomen. Ik adviseer haar die cijfers gelijk door te sturen naar de Nationale ombudsman, zodat hij ze kan meenemen in het volgende jaarverslag. Daarnaast zou dat ook moeten gelden voor allerlei andere instanties waarover veel klachten worden ingediend. Vandaar mijn laatste motie.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman jaarlijks in zijn jaarverslag uitvoerig cijfermatig aandacht besteedt aan het aantal klachten en de afhandeling van deze klachten;

constaterende dat deze klachten niet zijn onderverdeeld in gegronde en ongegronde klachten en deze onderverdeling ook niet naar de instantie waarover wordt geklaagd, is gemaakt;

verzoekt de Nationale ombudsman, bij het volgende jaarverslag deze onderverdeling aan te brengen,

## Brinkman

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Brinkman. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 7 (30990).

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de minister voor de beantwoording. Ik ben, weliswaar in afnemende mate, tevreden over de antwoorden op de vier punten die ik in het bijzonder aan haar heb voorgelegd. Het meest tevreden was ik over haar antwoord over de politie. Zij heeft gezegd dat zij met de korpsbeheerders in gesprek zal gaan over een uniforme klachtenbehandeling en -registratie. Wanneer kunnen wij het resultaat daarvan overigens tegemoet zien?

Het tweede punt betreft cultuur. Het is prima zoals de minister zich daarin opstelt, hetgeen ook geldt voor de aandacht die zij eraan wil besteden.

Dan kom ik bij het derde punt. Het is inderdaad de Kamer die de ombudsman vraagt om nog wat scherper te analyseren hoe het kan dat het lijkt alsof de gemeentelijke dienstverlening meer wordt gewaardeerd dan de dienstverlening door grote nationale uitvoeringsorganen. Als daarbij het vraagstuk van schaalverkleining een belangrijke rol speelt, kan ik mij voorstellen dat de minister zich dat iets serieuzer aantrekt, namelijk dat er dan een taak ligt om die organen wat kleinschaliger te organiseren en herkenbaarder te laten zijn, met loketten dichterbij de burger. Dat kunnen wij echter pas doen als wij grondiger weten wat de kritische succesfactoren zijn voor het succes van gemeenten ten opzichte van die organen. De SVB doet het op dat punt overigens al wel goed.

Het punt in de beantwoording waarover ik het minst tevreden ben betreft de vraag hoe de minister van BZK omgaat met het jaarverslag van de ombudsman in relatie tot de collega-bewindspersonen. Een aantal jaren geleden werd in de gemeenten het fenomeen burgerjaarverslag geïntroduceerd. Toen moesten ineens de burgemeesters jaarlijks rapporteren over de dienstverlening in hun gemeente aan burgers. Daar was ik destijds in mijn functie van wethouder niet altijd even blij mee. Dan ging de burgemeester namelijk ook binnen je eigen portefeuille zorgvuldig na hoe het stond met de klachtenbehandeling en een aantal andere uitvoeringsaspecten van dienstverlening. Nu zeg ik niet dat de minister het op zich moet nemen om een burgerjaarverslag te maken zoals de burgemeesters gedwongen zijn dat op te stellen in hun gemeente. Ik kan mij echter wel voorstellen dat de minister van BZK in reactie op het jaarverslag van de ombudsman, namens het kabinet een aantal beschouwingen en opvattingen neerlegt die vervolgens als basis kunnen dienen voor een nader gesprek in de verschillende Kamercommissies met de eerstverantwoordelijke bewindspersonen. Tegen die achtergrond heb ik de motie meeondertekend die straks zal worden ingediend door mevrouw Koşer Kaya namens D66, teneinde te bewerkstelligen dat de Nationale ombudsman jaarlijks in de Kamer rapporteert.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): U zegt sympathie te hebben voor de gedachte om de Nationale ombudsman hier zijn jaarverslag te laten presenteren. Tegelijkertijd

maakt u kritische opmerkingen, parallel aan die van mij, over de manier waarop de minister en haar voorgangers in dit opzicht met de Kamer omgaan. Is het één echter niet voorwaarde voor het ander? Moet je niet eerst goede afspraken maken over de manier waarop het kabinet de desbetreffende verantwoordelijkheden invult, voordat je een succesvolle presentatie van de Dag van de Burger in deze Kamer kan realiseren?

De heer **Heijnen** (PvdA): In de eerste plaats heb ik niet gepleit voor een dag van de burger. In de tweede plaats pleit ik ervoor dat, net zoals de president van de Rekenkamer hier morgen een beschouwing te berde brengt, in de toekomst ook de Nationale ombudsman dat doet. In de derde plaats begrijp ik heel goed dat de minister er niets voor voelt om namens bijvoorbeeld haar collega van SZW met de Kamer te gaan debatteren over de dienstverlening door het UWV. Dat is niet vruchtbaar. Dat moet echt gebeuren door de minister van SZW met de Kamercommissie die daarin gespecialiseerd is. Dat ben ik absoluut met de minister eens, maar dat neemt niet weg dat ik mij kan voorstellen dat de minister van BZK vanwege haar coördinerende verantwoordelijkheden een beschouwing te berde brengt naar aanleiding van meer abstracte, algemene punten van het jaarverslag van de ombudsman.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Dat kunt u zich voorstellen, maar hoe wilt u daar vorm aan geven? Wilt u dat punt bijvoorbeeld in het Presidium of in de commissie voor de Werkwijze aan de orde stellen? Ik zou de behoefte hebben om dat punt helder te hebben voordat wij zo'n avontuur ingaan met een dag van de burger – zo noem ik het dan maar – of met zo'n presentatie van het jaarverslag van de ombudsman in de Kamer.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik zie het probleem niet. Ik maak ook echt onderscheid. Ik voel niet veel voor een dag van de burger, maar ik voel wel heel veel voor een presentatie van het jaarverslag door de ombudsman in deze Kamer. Ik heb begrip voor de opmerkingen van de minister over de wijze waarop de ministeriële verantwoordelijkheid georganiseerd is, waardoor wij niet van haar kunnen verwachten dat zij in haar reactie op alle punten van het jaarverslag ingaat. Tegen die achtergrond vraag ik de minister in alle bescheidenheid echter wel om te onderzoeken of zij vanuit haar verantwoordelijkheid volgend jaar naar aanleiding van het jaarverslag namens het kabinet in brede zin een aantal aandachtspunten voor het kabinet kan neerleggen bij het implementeren van aanbevelingen van de ombudsman.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Is er niet een positieve reactie van de minister nodig op uw laatste verzoek om te kunnen besluiten tot een vruchtbare presentatie van het jaarverslag in de Kamer?

De heer **Heijnen** (PvdA): Dat weet ik niet. Ik wacht eerst het antwoord van de minister af. Vervolgens zijn wij als Kamer mans genoeg om daar vorm aan te geven en om daar een kader voor te bieden. Dan zal de minister daar gevolg aan geven; zo ken ik haar ook.

De heer **Van der Staaij** (SGP): De gedachte van de heer Heijnen om de minister een iets meer geabstraheerde

## Heijnen

reactie op het jaarverslag te laten geven, spreekt mij aan. Dat geldt echter niet voor de vervlechting met de presentatie door de ombudsman. De heer Heijnen noemde dat als argument ter ondersteuning van de motie die ingediend gaat worden, maar is het niet helderder om dat een beetje van elkaar los te knippen? In feite zijn het immers twee verschillende zaken.

De heer **Heijnen** (PvdA): Dat moet inderdaad los worden geknipt. Dat hoeft niet onmiddellijk op elkaar te volgen. Daar kan best een tijdsperiode tussen zitten.

Ik was bezig met afstand nemen van termen als "verzielde relatie tussen de overheid en de burger". Ik voel mij gewoon niet thuis bij dat soort generaliseringen. Daar probeer ik mij ook voor te behoeden. Als ik die termen tegenkom bij collega's, zal ik daar – niet altijd, maar af en toe – afstand van nemen. Dat doe ik ook nu.

Dezelfde neiging heb ik een beetje naar aanleiding van het wantrouwen jegens belangenbehartigers, bij wie vooral niet zou moeten worden gevraagd naar uitvoeringsaspecten van stelselwijzigingen. Dat wantrouwen voelde ik bij zowel de minister als mijn collega de heer Van Raak. Ik heb deel mogen nemen aan heel veel bestuurlijke overleggen. De gemeentelijke belangenbehartigers waren daarbij prima in staat om onderscheid te maken tussen enerzijds het niet altijd eens zijn met de door het kabinet voorgestelde wet- en regelgeving en anderzijds uitvoeringsaspecten. Die bestuurlijke professionaliteit is in Nederland ruimschoots aanwezig. Ik zie dan ook niet in waarom a priori moet worden gezegd dat grote stelselwijzigingen alleen met de uitvoerders besproken moeten worden en niet met de belangenbehartigers. Daarmee doe je de belangenbehartigers tekort in hun professionaliteit, want zij zijn uitstekend in staat – die positie hebben zij ook – om hun opvattingen over de uitvoering door de decentrale overheden van grote reorganisaties en grote trajecten zoals de Wet inburgering of de SUWI heel nadrukkelijk over het voetlicht te brengen.

De heer **Van Raak** (SP): De VNG wordt al heel vaak om commentaar gevraagd. De heer Heijnen kan op dat punt al heel veel jaren heel actief zijn geweest, maar heel veel wetten en regels die wij in deze Kamer hebben gemaakt, blijken niet uitvoerbaar te zijn, ook niet als de VNG daar haar licht op heeft laten schijnen. Ik vind het prima om de VNG om commentaar te vragen. Dat is echter niet genoeg.

De heer **Heijnen** (PvdA): Er is wel om commentaar gevraagd. Daar is echter niet altijd naar geluisterd.

Ik voel niet veel voor een dag van de burger. Wij behandelen vandaag het jaarverslag van de ombudsman. Dat noemen wij dan niet de dag van de burger. Dat neigt immers naar verkeerde symboliek.

Ik ben erg benieuwd naar het handvest burgerschap dat de regering volgens het regeerakkoord gaat opstellen. Dat handvest gaat niet alleen over de rechten van de burger, maar ook over wat de overheid van de burger verwacht. Ik heb nog niet kunnen ontdekken wie het voortouw heeft bij het opstellen van het handvest burgerschap. Dat vormt een veel bredere aanleiding tot gesprek over dit thema dan alleen het jaarverslag van de Nationale ombudsman.

De **voorzitter**: Het woord is aan mevrouw Koşer Kaya, die de heer Pechtold vervangt.

Mevrouw **Koşer Kaya** (D66): Voorzitter. Ik dien twee moties in die voor zich spreken.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Dag van de Burger een goed initiatief is en de eerste keer een succes was;

overwegende dat de Dag van de Burger politiek en burgers dichterbij elkaar kan brengen;

overwegende dat een dergelijke dag ook een goede mogelijkheid biedt om de staat van de grondrechten te beschouwen;

spreekt als haar mening uit dat het wenselijk is dat de Dag van de Burger jaarlijks terugkeert en de Kamer op die dag met de Nationale ombudsman spreekt,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Koşer Kaya en Pechtold. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 8 (30990).

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

verzoekt het Presidium, te laten onderzoeken op welke wijze de Nationale ombudsman zich jaarlijks kan verantwoorden in een debat met de Kamer in relatie tot de verantwoording van de andere Hoge Colleges van Staat,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Koşer Kaya, Pechtold en Heijnen. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 9 (30990).

Minister **Ter Horst**: Voorzitter. De heer Schinkelshoek vraagt mij nogmaals om mij uit te spreken over zaken die niet tot mijn portefeuille behoren. Ik heb mijn standpunt al gegeven. Ik doe dat niet.

De heer Heijnen vraagt of ik bereid ben om in algemene en abstracte zin een reactie te geven op het rapport van de ombudsman. Ik wil daar volgend jaar naar kijken. Ik hoop overigens dat van de rapporten van

## Ter Horst

de ombudsman de concreetheid afdruipt. Dit mag dan ook geen uitnodiging aan de Nationale ombudsman zijn om algemene beschouwingen te houden. Ik ben bereid om bij het volgende jaarverslag te bezien of ik kan reageren op wat de departementen overstijgt.

De heer Van Raak wil een brede beschouwing horen over de relatie tussen burger en agenten. Dat doe ik niet op dit late uur. Ik vind het echter absoluut een interessant onderwerp. De heer Van Raak generaliseert overigens. Dat neemt niet weg dat te zien is dat de agressie tegen politieagenten toeneemt. Ik ben er voor dat de politie daar hard tegen optreedt. Die moet niet accepteren dat er op een niet-respectvolle of agressieve manier tegen de politie wordt opgetreden.

De heer Van Raak heeft ook gesproken over de informele afdoening. Hij heeft gevraagd hoe ik de korpsen kan leren dat zij het goed moeten doen en klachten serieus moeten nemen. Ik ga ervan uit dat wij de komende vier jaar nog wel met elkaar over dit punt zullen spreken, maar ik wil nu al wel zeggen dat ik van mening ben dat een verantwoordelijkheid die is gedecentraliseerd, ook decentraal moet blijven. Ik heb al gezegd dat ik bereid ben om tot een uniformere regeling voor de klachtenbehandeling en -verslaglegging te komen. De Kamer kan uiteraard van het resultaat van dit voornemen kennisnemen. Ik voel er echter niets voor om korpsbeheerders op het matje te roepen en met hen te praten over de vraag hoe zij omgaan met de informele afdoening van klachten. Dat gaat mij echt te ver.

De heer Van Raak weet volgens mij heel goed dat ik niet heb gezegd dat er niet zal worden bezuinigd op de uitvoering. Ik heb gezegd dat de uitvoering relatief zal worden ontzien. Dit is toch duidelijk? Het feit dat de uitvoering relatief zal worden ontzien, betekent niet dat er niet bezuinigd zal worden, want dat zal wel gebeuren.

Zijn opmerking dat voortaan de minister-president moet komen, laat ik bij hem. Overigens vind ik het niet zo beleefd dat hij nadat een minister de hele avond de Kamer aanhoort en probeert zo goed mogelijk antwoord te geven op de gestelde vragen, tot de conclusie komt dat hij volgende keer zal vragen of de minister-president naar de Kamer kan komen. Hij zal het zo niet bedoeld hebben, maar ik wil dit toch wel even kwijt.

De heer **Van Raak** (SP): De minister zegt zelf dat zij op lang niet alle vragen antwoord kan geven, omdat zij daar niet over gaat. Nu doe ik de minister een suggestie aan de hand om te voorkomen dat dit volgend jaar weer gebeurt, en dan is zij toch een beetje op haar teentjes getrapt.

Minister **Ter Horst**: Ik ben niet op mijn teentjes getrapt, maar ik ben van mening dat de minister-president dit niet moet doen. Het is veel effectiever als de vaste commissies van de Kamer de betrokken minister ter verantwoording roepen over het betreffende onderwerp in het rapport van de Nationale ombudsman. Dit is veel effectiever dan dat de minister-president in de Kamer staat met allerlei briefjes opdat hij antwoord kan geven op de vragen over wat er in de departementen van zijn collega's gebeurt. Dit zou de Kamer niet moeten willen.

De heer **Van Raak** (SP): De Nationale ombudsman heeft niet alleen heel veel klachten behandeld, hij heeft ook geprobeerd daar wat grip op te krijgen. Hij heeft gezocht naar de meer fundamentele redenen van de toename

van het aantal klachten. Dan is het de IND, dan weer de Belastingdienst, dan gaat het wat beter en dan weer wat slechter. Het is toch niet raar dat ik aan het kabinet vraag om over die fundamentele analyse een debat te voeren?

Minister **Ter Horst**: Het kabinet zal een debat met de Kamer nooit weigeren, maar als er bijvoorbeeld vragen zijn over de IND, dan is het toch veel zinvoller dat de Kamer daarover van gedachten wisselt met de staatssecretaris die daarvoor verantwoordelijk is dan met de minister-president of met mij? Dit snapte de heer Van Raak toch ook wel? Er zal wel een geheime bedoeling achter zijn vraag zijn die ik niet snap en die wil ik ook niet snappen.

Mevrouw Van der Burg heeft gelijk met haar opmerkingen over de verantwoordingsplicht. Het ministerie van OCW is hiermee bezig, maar dit speelt ook breder in het kabinet. Wij willen proberen om in de relaties die wij met andere overheden hebben, de verantwoordingsplicht aan de rijksoverheid zo gering mogelijk te doen zijn. In het coalitieakkoord wordt gesteld dat wij de specifieke uitkeringen met 50% willen terugdringen. Dit betekent dat de verantwoording van 50% van die 130 specifieke uitkeringen tot nul wordt teruggebracht.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dit doet mij deugd. Wij hebben in het verleden echter wel geleerd dat er ook wel wat druk nodig is. Natuurlijk is vertrouwen belangrijk, maar dit heeft wel de neiging om elke keer weer te groeien. Ik zou het op prijs als er voor de totale verantwoordingsplicht een doelstelling van 25% wordt gesteld.

Minister **Ter Horst**: Prima.

De heer Van der Staaij heeft gesproken over de concrete bezoeken die de Nationale ombudsman zou moeten afleggen. Ik kom hier bij de bespreking van de motie nog op terug.

Ik denk dat hij een punt heeft als hij spreekt over instellingen die overlast geven. Ik had dit niet helemaal begrepen, maar ik zal de Kamer uiteraard rapporteren over die motie. Overigens is er naar mijn mening een prima balans tussen de wens om andere overheden serieus te nemen en tegelijkertijd op sommige punten wel mee te kijken. In die beschrijving kan ik mij vinden.

De heer Heijnen heeft gevraagd of ik een gesprek ga voeren met de korpsbeheerders over een uniforme klachtenregeling. De brief daarover is net verstuurd. Ik wacht even de reactie daarop af voordat ik daarover een gesprek ga voeren.

Op de vraag over wie precies over het handvest burgerschap gaat, moet ik het antwoord schuldig blijven. Ik weet wel dat het aan de orde is gekomen in het beraad van het kabinet over het beleidsprogramma. Volgens mij zit het in de zesde pijler maar er wordt verschillend over gedacht. Ik hoop dat de Kamer mij toestaat om dat na te gaan en daarover nader te berichten.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik ga er eigenlijk van uit dat een en ander in het werkprogramma van het kabinet wordt opgenomen. U hoeft daar niet apart over te rapporteren. Ik zou het evenwel echt een omissie vinden als het daar niet in stond.

Minister **Ter Horst**: Ik weet dat het aan de orde is

## Ter Horst

geweest, maar er wordt wat verschillend over gedacht. Het is nog niet uitgediscussieerd.

Ik kom op de moties. De heer Brinkman heeft een motie ingediend over een onderverdeling in gegrond en ongegrond. Ik heb geen bezwaar tegen het aannemen van die motie. Het lijkt mij geen goed plan om wat ik voor u doe op te nemen in de rapportage van de ombudsman. Die zaken moeten gescheiden blijven. Beide verzoeken van de heer Brinkman kunnen echter worden gehonoreerd.

De motie van de heer Pechtold betreft de dag van de burger. Ik heb daar al op gereageerd. Ik laat het oordeel over die motie over aan de Kamer.

De heer Brinkman heeft een motie ingediend waarin staat dat de Nationale ombudsman alleen maar onderzoek zou moeten uitvoeren naar zaken waarover meerdere klachten zijn binnengekomen. Ik kan niet zeggen wat de ombudsman daarvan vindt. Ik ontraad het aannemen van de motie omdat het de wettelijke bevoegdheid van de ombudsman is om op eigen initiatief onderzoek te doen. De ombudsman kan dat ook doen op basis van een enkele klacht en zelfs op basis van geen enkele klacht.

De heer Brinkman heeft ook een motie ingediend waarin staat dat de ombudsman actief op werkbezoek moet gaan. Ik vind het wat zwaar om het aannemen van die motie te ontraden. Ik kan mij overigens niet voorstellen dat de ombudsman niet overlegt met de instanties waarover hij rapporteert. Ik ken vanuit mijn gemeentelijke ervaring – maar ik durf dat niet in het algemeen te stellen – één geval waarin de ombudsman in overleg trad met een organisatie waarover veel klachten binnenkwamen. Ik vind het ontraden van het aannemen van de motie te zwaar, maar het gaat mij eigenlijk ook te ver om de ombudsman op te dragen om op werkbezoek te gaan.

Ik ontraad wel het aannemen van de motie van de heer Brinkman over het actief betrekken van de ombudsman bij het voortraject voor de introductie en de uitvoering van overheidsprojecten. Het is onmogelijk om iemand eerst te betrekken bij de totstandkoming van overheidsprojecten en die persoon vervolgens klachten daarover te laten behandelen. Dat is onverstandig.

De motie van de heer Pechtold gaat over de verantwoording van de ombudsman in de Kamer. Ik laat het oordeel over die motie over aan de Kamer. Ik heb geen bezwaar tegen het aannemen van die motie.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor om aanstaande dinsdag over de ingediende moties te stemmen.

Daartoe wordt besloten.

Sluiting 22.58 uur



### Lijst van ingekomen stukken, met de door de Voorzitter ter zake gedane voorstellen:

1. twee koninklijke boodschappen, ten geleide van de voorstellen van (rijks)wet:

Verandering in de Grondwet, strekkende tot het vervallen van de bepaling over het uitsluiten van wilsonbekwamen van het kiesrecht (31012);

Verandering in de Grondwet, strekkende tot het vervallen van de bepaling inzake het voorzitterschap van de gemeenteraad en van provinciale staten (31013).

Deze koninklijke boodschappen, met de erbij behorende stukken, zijn al gedrukt en rondgedeeld;

2. vijf brieven van de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal, met de mededeling dat zij in haar vergadering van dinsdag 8 mei 2007 de haar door de Tweede Kamer toegezonden voorstellen van (rijks)wet gedrukt onder de nummers 30568, 30828, 30852, 30888 en 30898 heeft aangenomen.

De Voorzitter stelt voor, deze brieven voor kennisgeving aan te nemen;

3. zes brieven van de directeur van het Kabinet der Koningin, met de mededeling, dat Hare Majesteit de haar door de Tweede Kamer toegezonden voorstellen van (rijks)wet gedrukt onder de nummers 30682, 30413, 30655, 30679, 30594, 29917, 30837, 30800-G, 30800-XV, 30800-E, 30800-XIII, 30800-D, 30800-XII, 30800-A, 30800-IXB, 30800-IXA, 30800-VIII, 29834, 30255, 30541, 29391, 30402, 30800-V, 29259, 30885-IXA, 30885-IXB, 30885-III, 30885-VIII, 30885-XIII, 30885-D, 30885-VI, 30338, 30885-XV, 30885-F, 30885-XI, 30885-G, 30885-B, 30885-C, 30885-XII, 30885-A, 30514, 30800-X, 30609, 30885-XIV, 30117, 30639, 28494, 29359, 30800-VI, 30885-XVI, 30885-V, 30678 en 30684 heeft goedgekeurd.

De Voorzitter stelt voor, deze brieven voor kennisgeving aan te nemen;

4. de volgende brieven:

dertien, van de minister van Buitenlandse Zaken, te weten:

een, over het houden van een EU-top over vrouwenrechten (21501-03 en 30800-V, nr. 748);

een, inzake de ontwapening van Hezbollah (23432, nr. 224);

een, ten geleide van de agenda informele NAVO-bijeenkomst (28676, nr. 35);

een, inzake de evaluatie van Iran mediabeleidskader (30800-V, nr. 88);

een, ten geleide van vierde periodieke rapportage inzake burgerrechten en politieke rechten (30800-V, nr. 90);

een, inzake beantwoording vragen van het lid Fritsma (30810, nr. 5);

een, ten geleide van Verdragen tussen het Koninkrijk der Nederlanden ten behoeve van Aruba en respectievelijk de Republiek Bulgarije en Roemenië, inzake het uitwisselen van informatie betreffende inkomsten uit spaargelden in de vorm van rentebetaling, met briefwisselingen inzake voorlopige toepassing; Den Haag, 1 november 2006 (31017);

een, ten geleide van Verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en Barbados tot het vermijden van dubbele belasting en het voorkomen van het ontgaan van belasting met betrekking tot belastingen naar het inkomen, met Protocol; Bridgetown, 28 november 2006 (Trb. 2007, 73) (31020);

een, ten geleide van Verdrag tussen het Koninkrijk der