

## Balkenende

de koers omhoog was gegaan en ABN AMRO te duur was geworden. Het overnamespel was begonnen en dan heb je te maken met de mededingingsrechtelijke aspecten. Er is ook sprake geweest van het overrulen van de NMa. Dat zijn zaken waar je mee moet uitkijken.

Ik heb gewezen op de situatie rond de Banca Antonveneta. Het ging daarbij ten diepste om een zeer prudente rol van centrale banken in dit soort omstandigheden, waarbij je te maken hebt met mededingingsrechtelijke aspecten.

Ten slotte speelde een rol dat er al kritiek was geuit op de heer Wellink. Ik wijs op het commentaar van de VEB en van Commissaris Mc Creevy van de Europese Commissie. Al die redenen hebben een rol gespeeld bij de overweging dat er in deze omstandigheden geen aanleiding was voor een gesprek met de minister-president. Er is wel contact geweest met de minister van Financiën, maar dat hoort ook zo. Dan wordt er gezegd dat het ontbreken van een wettelijke bevoegdheid een belangrijke reden was – daar heeft de minister van Financiën al het nodige over gezegd – maar het ging natuurlijk om meer zaken. Ten slotte is men van oordeel dat deze argumentatie onvoldoende is om een verzoek om een gesprek met de president van De Nederlandsche Bank in dergelijke gevallen niet te honoreren. Daarop zeg ik dat het juist om veel meer aspecten ging, zoals wij in het algemeen overleg naar voren hebben gebracht.

Ik constateer dat de overwegingen onvolledig en onjuist zijn en dat de uitspraak derhalve elke grond mist. Daarom sluit ik mij graag bij het oordeel van de minister van Financiën aan dat de aanneming van deze motie moet worden ontraden. Dit geldt evenzeer voor de motie van de heer Van Dijk. Ik moet zeggen dat hij het een beetje bonter maakt. Hij zegt namelijk dat elk verzoek tot een persoonlijk onderhoud moet worden ingewilligd. Ik denk er niet aan! Ik leg uit waarom. In mei was er sprake van een verzoek, maar u weet dat het in die omstandigheden om het consortium versus Barclays ging. In die omstandigheden is er een persoon verantwoordelijk: de president van De Nederlandsche Bank. Dan moet je niet aankomen bij de minister-president. Ik heb regelmatig contact met de president van De Nederlandsche Bank en dat is uitstekend voor het algemene klimaat, maar ik zeg nog iets anders. Dat is mijn laatste opmerking. Indien er in een vroeg stadium over de toekomst van de financiële sector was gesproken, had ik natuurlijk opengestaan voor een gesprek. Dergelijke gesprekken voer ik regelmatig. Er bestond alleen geen open situatie ten aanzien van ABN AMRO en ING; er was veel meer aan de hand. Ik ben op een moment benaderd waarop de kaarten feitelijk al waren geschud en wij midden in de mededingingsrechtelijke aspecten waren gekomen. Dat is naar voren gebracht. In deze moties wordt uitgegaan van veronderstellingen die ik echt onjuist acht, dus ik sluit mij aan bij wat de minister van Financiën daarover heeft gezegd.

**De voorzitter:** Ik dank u wel. Ik stel de heer Vendrik in staat om een korte vraag te stellen naar aanleiding van het antwoord op de motie en dus niet van het debat.

**De heer Vendrik (GroenLinks):** Voorzitter. Dan volsta ik met de constatering dat wij over veel van wat wij nu weer van het kabinet horen al een debat hebben gevoerd: Antonveneta en de VEB. Ik vind dit echt allemaal geen enkele reden om je als minister-president

niet te engageren met zo'n kwestie. Ik zie graag dat de minister van Financiën nog wel op mijn verzoek om nadere informatie reageert.

**De voorzitter:** Goed, dan geef ik het woord aan de minister van Financiën.

**Minister Bos:** Voorzitter. Dat verzoek willig ik graag in, maar ik denk dat het na het reces wordt.

De beraadslaging wordt gesloten.

De vergadering wordt van 18.23 uur tot 18.30 uur geschorst.

---

### Aan de orde is het **debat** over **het verslag van de Nationale ombudsman over 2007 (31363)**.

**De voorzitter:** Ik heet in het bijzonder welkom de Nationale ombudsman, de heer Brenninkmeijer, diens substituut, de heer F. van Doorne en mevrouw A. Stehouwer. Hartelijk welkom in het huis van de democratie. Daarnaast heet ik beide bewindslieden welkom. Gezien hun mimiek kan dit niet anders dan een goed debat worden.

□

**De heer Van Raak (SP):** Voorzitter. Wij gaan in Nederland steeds minder fatsoenlijk met elkaar om. Dat merken mensen die werken bij de politie, in het onderwijs, in de zorg, bij de sociale dienst. Dat merken ook wij, politici. Tegelijk gaan overheden, bedrijven en organisaties vaker onfatsoenlijk om met burgers. Dat stelt de Nationale ombudsman. De SP heeft veel waardering voor de heer Brenninkmeijer en voor zijn medewerkers. Wij hebben ons dan ook geërgerd aan de soms wel heel gemakkelijke kritiek op zijn analyses. Geef de boodschapper toch niet de schuld.

De Nationale ombudsman heeft fundamentele kritiek op de manier waarop overheden en organisaties omgaan met burgers. Hij legt daarbij de vinger op een zere plek: het marktdenken – hij noemt dat bedrijfsmatig denken – bij overheden en organisaties, het vermarkten van publieke diensten en het sturen op prestatiecontracten. "Vanuit het perspectief van de burger is het de vraag in hoeverre het binnenhalen van vormen van marktwerking en daarbij horende prikkels steeds bijdraagt aan grotere tevredenheid. Bovendien valt te bestrijden dat klanttevredenheid op de lange termijn een oriëntatiepunt voor de overheid kan zijn. Het gaat in de verhouding burger-overheid immers niet om klanttevredenheid maar om burgerschap", aldus de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman is bepaald niet de enige. Vicevoorzitter van de Raad van State Tjeenk Willink wees in zijn jaarverslag eveneens op de gevolgen van een neoliberale politiek voor het bestuur. Ik citeer hem: "Met een zekere onbekommerdheid werden uitvoeringsinstanties verzelfstandigd en publieke functies aan de tucht van de markt onderworpen. Te weinig werd voorafgaand aan de hervormingen van publieke instituties een discussie gevoerd over het publieke belang dat moet worden gehandhaafd."

De ombudsman op zijn beurt citeert Paul Schnabel, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, in

## Van Raak

diens verwondering over het functioneren van de overheid. Ik citeer: "Het is een beetje paradoxaal vast te moeten stellen dat van het bedrijfsleven steeds meer maatschappelijk ondernemerschap wordt verwacht, terwijl de overheid zichzelf graag wil spiegelen aan de veel beperktere normen van de traditionele markteconomie."

De Nationale ombudsman, de vicevoorzitter van de Raad van State en de directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau zijn niet de minsten. Zij weten wat er speelt onder de bevolking, in het bestuur en in de wetenschap. Hun kritiek is niet incidenteel maar structureel, en hun kritiek is hardnekkig. Elk jaar horen wij van hen soortgelijke kritiek, elk jaar in iets hardere bewoordingen. Wijze heren met harde kritiek, structureel en blijvend. Hoe gaat het dan? Dan wordt al snel gezegd "dat hebben wij al gehoord", "dat weten wij al".

Ik daag de minister uit om serieus in te gaan op de kritiek van de Nationale ombudsman, door niet meteen terug te vallen in een partijpolitieke stellingname, zoals mevrouw Van der Burg deed met de opmerking dat de analyses van de Nationale ombudsman wel uit het verkiezingsprogramma van de SP lijken te komen. Alsof dat een diskwalificatie zou zijn, laat staan een weerlegging!

Ik vraag de minister ook om niet meteen te vervallen in jijbakken en de schuld van de verharding van de maatschappij niet af te schuiven op burgers. Dat sommige burgers zich slecht gedragen, weet ik, maar dat rechtvaardigt nog niet slecht gedrag van overheden en organisaties.

Ik vraag de minister ook om te reageren op het juiste niveau. De Nationale ombudsman vraagt aandacht voor de bedrijfsmatige structuur van overheidsorganisaties. De minister stelt hier allerlei initiatieven tegenover om misstanden te voorkomen, zoals kwaliteitshandvesten, menukaarten voor bezwaarschriften en codes voor goed bestuur. Dat is allemaal goed en wel, maar de minister gaat niet in op de structuurproblemen die de Nationale ombudsman signaleert. Deze problemen vloeien voort uit de ontwikkeling waarbij overheidsorganisaties zichzelf steeds vaker zien als bedrijven, en burgers zien als klanten.

Als ik concrete voorbeelden noem, zal de minister waarschijnlijk al snel verwijzen naar haar collega's. Daarom zal ik zo veel mogelijk bij het beleidsterrein van de minister van Binnenlandse Zaken blijven. Ik maak echter één uitzondering door de Wet maatschappelijke ondersteuning te noemen. De minister heeft deze wet zelf een voorbeeld genoemd van een wet waarmee de regering actief burgerschap wil stimuleren. De problemen in de thuiszorg zullen de minister toch niet zijn ontgaan? Als ergens in de publieke sector het marktdenken de waardigheid van mensen aantast, dan is het wel hier.

Onze samenleving is ingewikkeld. De overheid kan niet anders doen dan algemene regels opstellen voor veel verschillende mensen. Dat is onontkoombaar. Hiermee kunnen wij echter wel rekening houden. Dit geldt zeker voor bijvoorbeeld de problemen bij de Belastingdienst. Deze dienst moest in zeer korte tijd nieuwe toeslagen verwerken voor huur, zorg en kinderen; opnieuw zaken die diep kunnen ingrijpen in het leven van mensen. De Nationale ombudsman constateert dat de problemen die hij hierbij eerder voorspelde, daadwerkelijk zijn uitgekomen. Mensen krijgen ten onrechte geen toeslag, of zij

krijgen de toeslag veel te laat of moeten hem terugbetalen. Het laatste is misschien wel het ergste. Mensen met weinig geld komen hierdoor in de problemen, niet door onwil, maar door de aard van het systeem. Mensen die hiervan het slachtoffer worden, moeten opboksen tegen ondoordringbare bureaucratie. De Nationale ombudsman wijst op de vele klachten over de BelastingTelefoon en vraagt zich af waarom mensen niet meer direct contact kunnen opnemen met de dienstdoende ambtenaar van de regionale belastingkantoren. Ik hoor hierover graag een reactie van de minister.

Ook de politie is een overheidsorganisatie die direct ingrijpt in het leven van mensen. De Nationale ombudsman heeft opnieuw veel kritiek op de prestatiecontracten, waarbij agenten worden afgerekend op het aantal bekeuringen dat zij uitdelen. In het verslag van de Algemene Rekenkamer stond soortgelijke kritiek. Beide organisaties wijzen er terecht op dat de prestatiecontracten hebben geleid tot veel onvrede bij burgers, maar ook bij dienders. Eigenlijk wil niemand deze contracten, ook de Tweede Kamer niet. De minister blijft echter halsstarrig in haar weigering om managers bij de politie hierop aan te spreken en een einde te maken aan deze vorm van georganiseerd wantrouwen.

De omstandigheden maken de mens. Bij de SP zeggen wij dan: maak de omstandigheden daarom menselijk. De overheid is per definitie een systeem, is per definitie een bureaucratisch systeem. Daarin is de overheid echter niet uniek. Ook grote bedrijven verworden tot ingewikkelde systemen. Bureaucratie is bovendien niet per definitie slecht. De politiek moet regels maken voor iedereen. Overheidsorganisaties moeten mensen gelijkwaardig behandelen. Ook dat is een uitgangspunt van bureaucratie. Mensen die werken in de publieke sector, in de ambtenarij, bij de politie of in de sociale zekerheid, maar ook in de zorg, het onderwijs, het openbaar vervoer, moeten de regels op een heldere, strenge maar ook verantwoorde manier kunnen uitvoeren. Zij zijn bij uitstek de raakvlakken tussen systeem en mens. In het jaarverslag van de Nationale ombudsman worden mijns inziens veelzeggende voorbeelden genoemd, bijvoorbeeld van het meisje dat door de politie vroeg in de ochtend uit huis werd geplaatst, door bureaucratische rompslomp niet in een jeugdinstelling kon worden geplaatst en de nacht daardoor in een cel moest doorbrengen. Dit kan opnieuw gebeuren, want de zogenoemde ketenproblemen zijn nog niet opgelost. Organisaties werken niet samen, maar tegen elkaar in. Mensen zouden het cement tussen organisaties moeten zijn.

De verhoudingen in de samenleving verharden. Dit gebeurt echter niet omdat mensen dat graag willen. In deze ontwikkeling speelt ook de politiek een rol. Mensen die werken in de publieke sector zijn meestal trots op hun werk, maar wij maken het deze mensen mijns inziens soms onnodig moeilijk om hun werk goed te doen. Thuiszorgers willen graag mensen verzorgen, maar hebben onvoldoende tijd om naar hun ouderen om te zien. Belastingambtenaren willen burgers graag ter wille zijn, maar worden opgescheept met wel heel moeilijke taken. Agenten willen hun buurt veiliger maken, maar verdrinken soms in bureaucratie. De meeste burgers staan in het geheel niet onwelwillend tegenover de overheid, maar als dingen misgaan, willen zij wel erkenning en excuus als dat nodig is. Mensen kunnen niet in hun eentje vechten tegen een bureaucratische

## Van Raak

organisatie, of die nu onder de overheid valt, of deel uitmaakt van het bedrijfsleven.

Onfatsoenlijke bureaucratie komt lang niet altijd voort uit te veel overheidsbemoeienis, maar is soms juist het gevolg van te veel markt. De Nationale ombudsman schrijft: "opgesplitst zou de overheid zijn bijzondere betekenis in onze samenleving verliezen. Toch kiest de overheid er juist meer en meer voor om via afsplitsing en verzelfstandiging overheidstaken 'op afstand' te plaatsen". Een soortgelijke opmerking las ik in het actieplan "Zet de vernieuwing op 1!" van de ambtenarenbonden.

De bonden vragen ook nog aandacht voor de keerzijde van deze medaille; voor, wat zij noemen de "bureau-politiek". "Veel afdelingshoofden blijven het belang van hun afdeling centraal stellen en niet dat van de minister, laat staan van de samenleving." Het op afstand plaatsen van publieke diensten en het organiseren van eilandjes in de bureaucratie zijn twee structurele oorzaken van onfatsoenlijk gedrag.

Ik heb nog twee korte opmerkingen. Als politici onrecht organiseren, moeten mensen onrecht aanklagen. Ik was erg blij met het rapport van de Nationale ombudsman, getiteld "Demonstreren staat vrij". In de praktijk is het immers niet altijd duidelijk wanneer de politie een vergunning mag vragen en een demonstratie afbreken. Zijn de regels voor demonstreren intussen verspreid onder de agenten? De ombudsman zei ook dat het niet reëel is om bij kleine demonstraties over actuele kwesties te vragen dat ze vier dagen van tevoren aangemeld worden. Is de minister het hiermee eens?

Ik wil nog een andere zaak onder de aandacht brengen. Mensen die willen demonstreren, moeten zich vaak eerst melden bij de politie. Ik vind dat demonstreren niet een potentieel criminele daad is, maar een uiting van een democratisch recht. Zou het niet veel beter zijn, als mensen zich gewoon moeten melden bij bijvoorbeeld de Tweede Kamer of op een gemeentehuis, in plaats van bij de politie? Ik vind dat signaal zo verkeerd.

Er is een discussie over de bevoegdheden van de ombudsman. Waar mag hij zich wel en waar mag hij zich niet mee bemoeien? Wat mij betreft mag de Nationale ombudsman zich bemoeien met de publieke diensten, met semipublieke diensten, met organisaties, met bedrijven, eigenlijk met alle organisaties. Als wij publieke diensten steeds meer op afstand zetten, kan het niet anders of de bemoeienis van de Nationale ombudsman verandert mee. De ombudsman mag zich dan ook blijven bemoeien met alles, ook met bedrijven, organisaties en alle systemen waartussen burgers gemangeld raken; alles voor een fatsoenlijke omgang tussen mensen.

□

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Voorzitter. Laat ik beginnen met een bekentenis. Na afloop van het eerste optreden van de Nationale ombudsman in deze Kamer – een paar maanden geleden presenteerde hij in het midden van de volksvertegenwoordiging zijn jaarverslag – heb ik niet geapplaudisseerd. Het verhaal van de ombudsman was mij te generaliserend, te ongenueanceerd, te grofmazig, te zwart-wit. Hij presenteerde het beeld van een ongevoelige, onverschillige en zelfs kille overheid die de goedwillende burgerij dwarszit. Nee, ik praat niet goed wat fout is. Het leek echter alsof de ombudsman nooit gesproken had met bedreigde

agenten, gemaltraiteerd ambulancepersoneel, uitgescholden loketambtenaren of mishandelde treinconducteurs. Zou hij in de nieuwjaarsnacht niet op straat zijn geweest? Nee, voor zo'n karikatuur kan ik met de beste wil van de wereld niet applaudisseren, zelfs niet uit beleefdheid.

De CDA-fractie heeft...

De heer **Van Raak** (SP): Ik mag slechts één keer interrumperen, maar ik moet nu al gebruik maken van deze mogelijkheid. Ik wil op dit punt echt even opkomen voor de Nationale ombudsman. U suggereert, mijnheer Schinkelshoek, dat de Nationale ombudsman een eenzijdig stuk heeft geschreven en blind is voor de agressie tegen mensen die in de publieke sector werken. Hij kan zich niet in de Kamer verdedigen, maar dit lijkt mij absoluut niet het geval. Vanwege zijn positie heeft hij te maken met burgers die gemangeld raken in systemen; overheidssystemen, organisaties en zelfs bedrijven. Hier heeft hij aandacht voor gevraagd. De Nationale ombudsman vraagt aandacht voor een probleem dat ook ik ken. Immers, bij de SP melden zich ook veel mensen en waarschijnlijk bij het CDA eveneens. U kunt de Nationale ombudsman, die nadrukkelijk de aandacht vraagt voor één kant van de zaak, toch niet verwijten dat hij geen oog heeft voor mensen die in de publieke sector werken? In tegendeel! Het relativeren van opmerkingen en ervaringen die de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag heeft opgetekend, lijkt mij een verkeerde logica.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Mijnheer Van Raak, als ik u was, zou ik zuiniger zijn geweest op mijn ene interruptie. Misschien had u mij gewoon moeten laten uitpraten. Dan had u het hele verhaal gehoord. Misschien zou u het er niet mee eens zijn geweest, maar een heleboel vragen die u mij nu hebt gesteld, zouden dan overbodig zijn gebleken. Met uw goedvinden, voorzitter, ga ik door. De heer Van Raak krijgt dan antwoord op zijn vragen.

De CDA-fractie heeft er niet zo'n behoefte aan om het debat over de politieke kijk van de Nationale ombudsman en over de verhouding tussen overheid en burger in aanwezigheid van de minister en de staatssecretaris over te doen, en al helemaal niet na het ondubbelzinnige oordeel van de minister-president, gevolgd door een al even heldere brief van de minister van BZK. Het is niet onopgemerkt gebleven.

In de commissie voor BZK, mijnheer Van Raak, hebben wij hierover uitvoerig en zelfs openhartig met de ombudsman gesproken. Dat was nuttig, al heeft zo'n gesprek altijd iets van het beleefd uitwisselen van opinies. Dat er iets onbevredigends blijft hangen, is misschien wel onvermijdelijk. Dat zal de Kamer op de koop toe moeten nemen. De Nationale ombudsman is een onafhankelijke instelling, een Hoog College van Staat zelfs, die voluit recht heeft op haar opinie. Als de Nationale ombudsman vindt, in mijn opinie misschien iets te generaliserend, dat er fundamenteel iets mis is in de verhouding tussen overheid en burger, is hij de eerste die dit heeft te signaleren. Zo simpel ligt dat. Er is niemand die hem dat recht zal willen ontzeggen.

Toch wringt er iets. Onwillekeurig komt de Nationale ombudsman, zeker een ombudsman die zich tot aanklager ontwikkelt, zodoende op grotere afstand van politiek en bestuur te staan. Naarmate zijn analyses scherper worden en zijn optreden activistischer, krijgt hij

## Schinkelshoek

onherroepelijk iets van een roepende in de woestijn, iemand die zich dreigt te isoleren, iemand die bezig is met zijn eigen gelijk, en dat kan niet de bedoeling zijn. Zoiets als de Nationale ombudsman is te belangrijk om schouderophalend over te doen.

Dat risico is niet denkbeeldig, vrees ik, al helemaal als de ombudsman uitgespeeld wordt tegen het parlement, dat andere Hoge College van Staat, dat in ons staatsbestel bij uitstek de vertegenwoordiger van het volk is. Om die reden stel ik voor, zoals ik ook al in de commissie heb gedaan, om de betrekkingen tussen de Nationale ombudsman en de Staten-Generaal, met name de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven, aan te halen. Tijdens het gesprek met de vaste commissie kwam het al ter sprake, en in zijn inleiding tot het jaarverslag zinspeelt de ombudsman er zelf ook op. Het lijkt zo vanzelfsprekend. Als beide, de ombudsman en het parlement, voor dezelfde zaak staan – ja, dat is die van de burger – dan ligt het toch voor de hand om tot meer samenwerking, meer samenspel te komen? Misschien hebben regering en parlement indertijd – ik heb het over eind jaren zeventig, begin jaren tachtig – te snel afstand gedaan van de gedachte van een parlementaire ombudsman, een ombudsman die, zoals in de Scandinavische landen gebruikelijk is, namens het parlement opereert. Zonder die discussie nu weer helemaal te willen oprakelen, lijkt het mij goed om opnieuw na te denken over nauwere samenwerking.

De heer **Pechtold** (D66): Ik begrijp nu dat u de tekst van tevoren gelezen hebt, voorzitter, en daarom maar één interruptie toestaat. Ik heb er vele.

De **voorzitter**: Even voor de goede orde, mijnheer Pechtold, dat is niet zo.

De heer **Pechtold** (D66): Nee, dat was ook maar een volledig ononderbouwde suggestie van mij. Ik heb wel een vraag aan de heer Schinkelshoek. Is het nu een dreigement? De heer Schinkelshoek verwoordt het heel mooi. Hij zegt eigenlijk: dreigt op afstand te komen staan, waar samenwerking mogelijk zou zijn. Hebben wij niet Hoge Colleges van Staat om juist onafhankelijk van elkaar, zij het natuurlijk in één wereld en met één verantwoordelijkheid, te werken? Zou het niet ook voor het CDA een teken moeten zijn dat de ombudsman zo ongeveer de hekkensluis was van een heel lange rij mensen – ik noem de vicepresident van de Raad van State en de president van de Nederlandsche Bank, en zo waren er velen, zelfs internationaal – die in het afgelopen jaar dit soort kritiek uitten? Past het de heer Schinkelshoek dan wel om zo'n eerste keer te zeggen: wij moeten gaan samenwerken? Hij heeft zelfs niet voor een motie gestemd om de ombudsman hier te laten spreken; liever hoorde hij hem niet in het parlement. De heer Schinkelshoek had hem hier liever zelfs niet zijn jaarverslag doen presenteren.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ik reageer op één punt in dit contrabetoog van de heer Pechtold. Ik laat er geen misverstand over bestaan, en als het nodig is herhaal ik het, dat de ombudsman het recht heeft om te zeggen wat gezegd moet worden, even goed als het mijn recht als lid van de volksvertegenwoordiging is om te zeggen dat ik het niet met deze kritiek eens ben. Dat doe ik openlijk in gesprek met hem en dat herhaal ik hier. Dat

vind ik niet meer dan vanzelfsprekend, omdat ik mij in die kritiek niet herken en omdat ik die te grofmazig en te ruw vind. Dat is mijn eerste constatering. Daar hoeft u het niet mee eens te zijn. Ten tweede constateer ik een trend. Dat is geen dreigement, maar een trend. Als de ombudsman zich aldus ontwikkelt tot een soort activistische aanklager, dreigt hij wel eens te kunnen komen staan als onafhankelijk Hoge College van Staat tegenover een ander Hoge College van Staat. Dat vind ik niet wenselijk. Ik zal u straks uitleggen dat ik dit ook niet wenselijk vind in het belang van de burger, waarvoor beide Hoge Colleges van Staat, zowel de volksvertegenwoordiging als de Nationale ombudsman staan.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat de heer Schinkelshoek zijn betoog vervolgt. Voor dit debat hebben wij afgesproken om één interruptie toe te staan. De heer Pechtold was er toen echter nog niet.

De heer **Pechtold** (D66): Eén interruptie bestaat in de Tweede Kamer toch altijd uit een reactie en een verhelderende vraag daarachter?

De **voorzitter**: Zo hadden wij het niet afgesproken.

De heer **Pechtold** (D66): Mijn hemel! Mag ik mijn tekst dan gewoon inleveren? Dan hoor ik morgen wel wat het antwoord is. Dit is anders toch geen debat?

De **voorzitter**: Wij hebben het zo afgesproken, mijnheer Pechtold.

De heer **Pechtold** (D66): Eén interruptie bestaat in dit huis altijd uit een vraag. Vervolgens kunnen wij ingaan op het antwoord.

De **voorzitter**: Wij gaan met elkaar niet in discussie. Zo hebben wij het met elkaar afgesproken. Ik stel u in staat nog een korte vraag te stellen.

De heer **Pechtold** (D66): Fijn. De heer Schinkelshoek heeft tien minuten spreektijd aangevraagd en is nu al halverwege zijn betoog. Kan hij ingaan op de analyse van de ombudsman? De analyse is dat 1,37% van de Nederlanders misschien wel eens op de vervelende manier in aanraking komt die u beschrijft. Daar moeten wij natuurlijk hard tegen optreden. Ruim 98% gedraagt zich echter als goede, welwillende burgers. Zij betalen belasting en komen niet in aanraking met politie. Ik vond dit een verhelderende analyse, die eens vanuit de positieve kant redeneerde. Kan de heer Schinkelshoek daar zijn analyse tegenover zetten? Waardoor komt hij tot deze zwaarwichtige constatering?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Op deze opmerking had ik graag gereageerd als ik mijn verhaal had kunnen afmaken. Dan zou ik op een paar van de dingen die u nu aanraakt, zijn ingegaan, ook op de terechte klachten die naar mijn gevoel over de overheid worden gemaakt. Ik heb aan het begin al gezegd dat ik niet wit poets wat zwart is. Ik vind wel dat je moet oppassen voor zwart-witverhalen, waarbij je tegenover elkaar komt te staan.

Het verbaast mij in hoge mate dat u zo vehement, zo onstuimig, reageert op een constatering die alom gedaan wordt. Ik roep op tot samenwerking, juist in het belang



## Schinkelshoek

van de burger. Ik had van u een andere reactie verwacht. Ik had in ieder geval in mijn betoog willen reageren op het pleidooi voor nauwe samenwerking en willen zeggen dat ik graag van andere fracties suggesties verneem. Ook vraag ik graag onze commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven om een mening.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik begin er een beetje genoeg van te krijgen. De heer Schinkelshoek gebruikt hier grote woorden. Hij zegt dat hij verder niemand het woord wil ontnemen. Dat lijkt mij ook heel terecht.

De Nationale ombudsman is er natuurlijk niet voor opgericht om een rapport te maken over wat allemaal goed gaat in de samenleving. Veel dingen gaan goed. De Nationale ombudsman is er ook niet voor opgericht om suggestieve opmerkingen van de kant van de heer Schinkelshoek te incasseren. De Nationale ombudsman is er voor opgericht om de vinger op de zere plek te leggen. Dan is het wel heel opmerkelijk dat uw fractie, door middel van uw bijdrage, met de hele hand een zwaai uitdeelt naar diezelfde ombudsman. U zegt dat er meer samenspel moet plaatsvinden. Dit lijkt toch echt een beetje op doodknuffelen.

Vindt u het niet een enorm zwaktebod dat u, als de grootste fractie in dit parlement, met zo'n bijdrage komt, terwijl u volgens mij zou moeten ingaan op de inhoud van de kritiek die de ombudsman levert? Ik zou het heel goed vinden als u niet op klassieke wijze de boodschapper zou aanvallen. Ik vond dit zo'n zwaktebod. Is dit nu het enige wat u hierin kunt bijdragen. Dat is toch geen vertoning?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ook hierbij zou mijn verzoek aan mevrouw Van Gent zijn geweest om even te wachten tot ik was uitgesproken. Ik had het rapport dan behandeld. U staat al klaar met de meest vernietigende oordelen, terwijl u mij nog niet eens hebt horen uitspreken. Over een zwaktebod gesproken.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dit is toch niet langer aanvaardbaar. Je kunt wel steeds zeggen dat je er straks op terugkomt. Ik moet zeggen dat ik vrees dat dit helemaal niet gaat gebeuren. U bent nu al minutenlang bezig met het aanvallen van de ombudsman. Hij zou te zwartgallig en te zwart-wit zijn. Er wordt echter een aantal serieuze problemen geschetst in het jaarverslag. Daar zou u eens op moeten ingaan. Het is namelijk wel een zwaktebod van u dat u de boodschap aanvalt en de boodschap negeert. Dat vind ik heel ernstig.

De **voorzitter**: Ik ga niet als een schoolmeester optreden. Wij hadden echter met elkaar een afspraak gemaakt. Laten wij ons daar met elkaar aan houden. Ik geef het woord aan de heer Schinkelshoek. Ik stel voor dat hij zijn betoog vervolgt en daarin de vragen die gesteld zijn beantwoord. Hij heeft van die vragen gezegd dat hij er in zijn betoog op zou terugkomen.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): U staat te snel met uw oordeel klaar, mevrouw Van Gent, en dat leek mij een zwaktebod.

Voorzitter. Het lijkt mij ook zinvol, een keer per jaar een gesprek met de Nationale ombudsman te voeren over zijn opereren. Hij is de enige van de Hoge Colleges van Staat die rechtstreeks door de Tweede Kamer wordt benoemd aan de hand van een profiel, door de Kamer

wordt geselecteerd en zelfs met een opdracht op pad wordt gestuurd. Daarom zal ik er in de commissie voor Binnenlandse Zaken voor pleiten, jaarlijks voortgangsgesprekken met de Nationale ombudsman te organiseren. De burger kan er alleen maar beter van worden, want er gaat veel fout bij de overheid. Je krijgt tranen in de ogen als je de Belastingdienst ziet opereren. Elke fout is er één te veel. De CDA-fractie heeft er – ik richt mij nu speciaal tot de heer Pechtold en mevrouw Van Gent – geen enkele behoefte aan om wat dan ook onder te spitten of weg te schoffelen. Ook al daalt het aantal klachten over overheidsoptreden, ook al gaat het beter bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst, ook al wordt het UWV zelfs geprezen, er gaat nog steeds te veel fout. Het jaarverslag van de Nationale ombudsman moet voor de regering een extra aansporing zijn om signaleerde klachten, tekortkomingen, missers en zelfs blunders te corrigeren, te verhelpen of weg te werken. Daarom vraag ik van de minister de stellige verzekering dat zij haar collega's in het kabinet zal aanspreken op datgene wat de ombudsman signaleert. En dan heb ik het heel concreet over haar collega's die verantwoordelijk zijn voor de Belastingdienst, het UWV en de IND, maar ook degene die verantwoordelijk is voor het CBR, voor de afgifte van rijbewijzen, kan wel een aansporing gebruiken. Welke actie hebben de minister en de staatssecretaris tot nu toe ondernomen?

Dit brengt mij bij een meer algemene vraag aan de minister: hoe ziet zij haar rol als coördinerend minister? Is zij, om het even onbeleefd te zeggen, niet meer dan een brievenbus waarin de ombudsman het pakketje klachten stopt, of maakt zij werk van deze klachten? Zou zij daarvan, om het scherper te formuleren, niet meer werk moeten maken? Ook daarom wil ik de minister aanbevelen om jaarlijks namens het kabinet te reageren op het jaarverslag van de Nationale ombudsman, zoals dit jaar voor het eerst is gebeurd, en zoals bij de andere Hoge Colleges van Staat ook al gebruikelijk is, bijvoorbeeld bij de Algemene Rekenkamer. Het gaat niet alleen om concrete krachten, het gaat vooral om een betere, een opener, een hartelijker opstelling van overheidsdiensten en overheidsdienaren tegenover burgers. Dat is gelukkig ook de inzet van de regering, zo maak ik op uit haar brief. Van een kabinet dat het in zijn regeringsprogramma heeft over een dienende overheid, verwacht de CDA-fractie niets anders. De CDA-fractie heeft niet de minste behoefte om de overheid tegen de burger in bescherming te nemen en evenmin om burgers bij voorbaat in het beklagenbankje te zetten. Het gaat ons om het zoeken naar oplossingen en ik weet zeker dat dit ook voor de Nationale ombudsman geldt. Het gaat ons erom, iets aan die vermaledijde kloof te doen waarbij overheid en burgers als kempfanen tegenover elkaar staan, een klimaat te creëren waarin de burger serieus wordt genomen, waarin de overheid behoorlijk optreedt en burgers zich laten aanspreken op hun verantwoordelijkheid, op hun burgerschap. Dat bereik je niet door op zo'n schrille toon over elkaar te spreken of door zwart-witverhalen te vertellen. Dat bereik je wel door klachten serieus te nemen, door structurele misstanden te signaleren, door regering en parlement te wijzen op mogelijkheden om verbeteringen in gang te zetten. Dat bereik je door constructief samen te werken.

□

De heer **Pechtold** (D66): Voorzitter. De fractie van D66 was blij dat de ombudsman naar aanleiding van onze motie dit jaar voor het eerst in deze zaal zijn jaarverslag mocht aanbieden en toelichten. Dit doet meer recht aan de positie die hij inneemt ten opzichte van de Kamer en aan de verhouding tussen de burgers en de overheid. Bovendien sprak hij in zijn "maidenspeech" behartigenswaardige woorden. Zo vestigde hij, in algemene zin, zijn aandacht op het feit dat de overgrote meerderheid van de Nederlanders deugt. Het is goed om hierbij stil te staan, zonder de ogen te sluiten voor excessen of te vervallen in rozewolkscenario's. Mijn fractie vertrouwt op de eigen kracht van mensen; wij zien ons gesterkt door dergelijke statistieken. Ook de behoefte om te participeren en betrokken te zijn bij het openbaar bestuur die de ombudsman constateert, neemt mijn partij al ruim veertig jaar waar; niet alleen op lokaal niveau, maar ook nationaal. De overheid voldoet nog steeds onvoldoende aan deze behoefte: dag in dag uit, jaar in jaar uit gemiste kansen met alle gevolgen van dien. De verhouding tussen de burger en de overheid verhardt, zo signaleren de ombudsman en het kabinet. De overheid staat te vaak met de rug naar de burger.

Met de gemakzuchtige reactie "zwart-witverhaal" diskwalificeerde de premier de genuanceerde conclusies van de ombudsman. Dit was de premier onwaardig. Graag hoor ik een reactie van de minister, want ik neem aan dat de minister-president met een mond ook namens haar sprak. De kort-door-de-bochtreactie van de premier deed bovendien het instituut Nationale ombudsman tekort. De reactie van het CDA zojuist was tekenend voor een regenteske machtspartij. Zelfs het hoffelijk klappen achterwege laten en dat hier dan ook nog vertellen kan ik niet anders afdoen dan als kleinzielig.

De manier waarop de regering met rapporten en adviezen van de Hoge Colleges van Staat en van adviescolleges en -commissies omgaat, baart mij zorgen. Een onberedeneerd "nee" is te vaak de reactie. Zo dreigt hun positie uit te hollen en blijft onduidelijk wat wij ervoor terugkrijgen. Wij zouden zuiniger moeten zijn op onze adviseurs, op onze checks and balances. Hoe ziet de minister deze ontwikkeling?

Het kabinet stelt, zonder argumenten helaas, geen voorstander te zijn van het voornemen van de ombudsman om bij het begrip "bestuursorgaan" nauwer aan te sluiten bij de praktijk en de beleving van burgers. De ombudsman oordeelt dat een andere opvatting dan de strikt juridische voor zijn taakuitoefening meer geëigend zou zijn. Het gaat dan om gedragingen van private organisaties die in bijvoorbeeld de jeugdzorg, reclassering of slachtofferhulp actief zijn. Het onderscheid tussen publiek en privaat is vaak, misschien – ik stel dat als open vraag – te vaak, diffuus. De overheid heeft veel taken op afstand geplaatst. De ombudsman geeft aan dat het aan burgers niet altijd valt uit te leggen dat sommige van deze instituten niet als overheid zijn aan te merken. Kan de minister dit wel uitleggen? Behoren deze gedragingen naar de mening van de minister tot de bevoegdheid van de ombudsman? Breder kan de Kamer de uitvoerende macht moeilijk controleren op welke onderdelen dan ook, want het is uit handen gegeven. Maar het wordt wel ervaren als overheidstaken. Dit is slecht voor het vertrouwen.

De minister en de staatssecretaris verwijten de ombudsman handelende ambtenaren te diskwalificeren door de term "eerlijkheid" te gebruiken in plaats van "behoorlijkheid". Kan de minister dit nader toelichten? Heeft de ombudsman daadwerkelijk op de inderdaad diffusere norm "eerlijkheid" getest of alleen op behoorlijke aspecten en slechts de term "eerlijk" gebruikt voor een aantal procedures en dus niet de handelende ambtenaren gekapitteld? Heeft zij een reactie van de ombudsman op dit verwijt ontvangen?

Ik deel de vreugde van het kabinet over de afname van het aantal klachten, maar ik begrijp dat dit vanwege de financieringssysteem ook betekent dat de ombudsman minder budget krijgt. Maar de ombudsman steekt juist veel energie in het proactieve preventieve werk, bijvoorbeeld door mee te denken met overheidsinstanties over het implementeren van behoorlijke eisen en het inrichten van een interne klachtenprocedure. Dit kan klachten voorkomen. Klopt dit? Deelt de minister de mening dat hier sprake kan zijn van perverse prikkels met per saldo een negatief resultaat? Hoe kunnen wij het beste hiermee omgaan?

Een ander dossier dat het werk van de ombudsman raakt is dat van het Nationaal Instituut voor de Rechten van de Mens. Ik vraag de minister om haast te maken met de besluitvorming. De minister van Buitenlandse Zaken beloofde dat het kabinetsstandpunt dit voorjaar naar de Kamer zou worden gestuurd. Het is volgens mijn telling inmiddels zomer. Kunnen wij deze reactie verwachten?

De pavlovreactie van het kabinet op de analyse van de ombudsman over de maatschappelijke verzuim waarmee het alles van zich afschuift vind ik onterecht. Ik vraag de minister dan ook om hier echt en uitgebreid bij stil te staan, zoals zijzelf schrijft, maar dan ook zelfonderzoek niet te schuwen.

□

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik kan u verklappen dat de GroenLinksfractie wel geklapt heeft bij de maidenspeech van de ombudsman. Wij vonden het een parlementair hoogtepunt dat de ombudsman hier zelf zijn jaarverslag kon toelichten.

Voor de GroenLinksfractie staat voorop dat de burger centraal staat. De burger is er natuurlijk niet voor de overheid, maar de overheid moet er voor de burger zijn. Dat moet met een open houding, een persoonlijk contact, een behoorlijke behandeling en met participatie, zodat burgers binnen een redelijke termijn inzicht krijgen in wat er met hun klachten of vragen gebeurt. De vele contacten tussen burger en overheid betreffen ook vragen over regelingen. Ik kom daar straks nog op terug, want op dat gebied gaat natuurlijk veel fout. De titel van het jaarverslag, Burgerschap verzilverd, spreekt mij erg aan. De overheid is natuurlijk een dienstverlener pur sang. Zo'n dienstverlener staat open voor kritiek, want die wil er alles aan doen om het nog beter te doen dan hij al deed. Je moet van kritiek leren in plaats van er zeer defensief op te reageren.

Wij hebben grote waardering voor het werk van de ombudsman. Het is ook niet altijd lollig werk, want je moet toch keer op keer de vinger op zere plekken leggen. Het is natuurlijk wel belangrijk dat dit gebeurt. Dat is ook in het belang van de democratie. Ik heb zojuist al tegen de heer Schinkelshoek gezegd: als de vinger op de zere

## Van Gent

plek wordt gelegd, dan mag je niet met de volle hand de boodschapper van het slechte nieuws een zwaai om de oren geven. Zo hoort de democratie niet te werken. Iemand die goed let op wat de overheid doet, houdt de overheidsdiensten alert. Als het goed gaat, dan mag dat gezegd worden en als het verkeerd gaat, dan mag daarvoor ook aandacht zijn.

Waar mag de ombudsman zich mee bemoeien? De GroenLinksfractie ziet dat vrij breed: de publieke sector, de semipublieke sector, bedrijven en inderdaad eigenlijk alles, omdat de samenleving een stuk complexer is geworden. De woordvoerder van de SP-fractie sprak er ook al over. Ook voor burgers is het ingewikkelder geworden om te weten met wie zij op welk moment te maken hebben; het relateert vaak toch weer naar voorheen publieke diensten. De politiek heeft hierbij een verantwoordelijkheid. Als wij diensten uitbesteden, moeten wij wel nauwkeurig in de gaten houden hoe dit loopt. Wij moeten het niet over de schutting kieperen en ons er vervolgens niets meer van aantrekken. Wij moeten dat toch wel goed in de gaten houden.

Kritiek is natuurlijk nooit leuk. Dat weten wij allemaal. Toch moet je dat met opgeheven hoofd tot je nemen en je moet zeker geen defensieve houding aannemen. Je moet niemand de rug toekeren, maar met open blik kijken naar wat er precies aan de hand is en hoe dat kan worden opgelost. Als de overheid zo zeker weet dat de kritiek onterecht, te hard of te zuur is en dat het allemaal niet klopt, dan kan zij dat ook nauwkeurig weerleggen. Ik zou zeggen: doe dat dan gewoon en ga er niet heel defensief op reageren.

De ombudsman had natuurlijk wel een pittige constatering, namelijk dat de overheid burgers veel te wantrouwig tegemoet treedt en daarmee bijdraagt aan de verruwing van de samenleving. Dat is ook weer niet leuk om te horen, maar voor de ombudsman zijn het geven van kritiek en het geven van een analyse om het allemaal slechter te maken natuurlijk geen doelen op zich. Het gaat de ombudsman er natuurlijk om dat wij van deze kritiek leren en kijken naar hoe wij zaken kunnen verbeteren.

De premier heeft zich laatdunkend – ik wil die term toch in de mond nemen – uitgelaten over het rapport van de ombudsman. Dat was een premier onwaardig. Hij is toch de coördinator van het kabinet en hij moet dan toch veel genuanceerder en zelfbewuster reageren. Het is een beetje een verruwing van het kabinet als zo wordt gereageerd op zo'n rapport. Wij moeten niet gaan jibbakken, maar gewoon de problemen oplossen. Ik vraag aan de twee bewindslieden wat zij ervan vinden. Zijn zij bereid om met een open mind op de kritiek te reageren? Misschien krijg ik zo'n slap antwoord van: het kabinet spreekt met één mond. Wellicht durven zij de coördinator van het kabinet niet te schofferen.

Andere woordvoerders hebben het al gezegd: 98% van de mensen is gewoon degelijk en fatsoenlijk. Die mensen willen ook zo behandeld worden door de overheid. Bij het CDA wordt vaak gesproken van "fatsoen moet je doen". Dat moet dan wel van twee kanten komen, mijnheer Schinkelshoek. Die indruk heb ik echter niet gekregen van zijn bijdrage. De dienstverlener moet zijn zaakjes op orde hebben en moet de burger serieus nemen. Bij kritiek moet die niet de hakken in het zand zetten, maar de schouders eronder zetten om zaken te verbeteren.

Ik kon helaas niet aanwezig zijn bij de bijeenkomst van 9 april, toen de ombudsman een eerste toelichting gaf op zijn jaarverslag aan een deel van de Kamer. Wat was echter het nieuws in de media over deze bijeenkomst? De Kamerleden waren allemaal overtuigd van de kritiek van de ombudsman. Dat was het nieuws van de dag. Het ging allemaal veel minder om de kritiek zelf. Ik vond dat een opmerkelijke bedoening.

Er zijn pittige zaken aangekaart. Ik noem de politie, UWV, CBR en de marktwerking in de thuiszorg. Dat zijn allemaal serieuze problemen waarvan burgers heel veel last hebben. Van de marktwerking in de thuiszorg hebben mensen last die geholpen moeten worden door de Wmo en ook de werkers in de thuiszorg. Ik ga ervan uit dat de minister deze kritiek doorsluist naar haar collega's en dat zij nauwkeurig in de gaten houdt dat er iets mee gebeurt. Als het niet nodig is, verwacht ik een onderbouwing waarom. Waarom gaat het allemaal goed zoals het nu gaat?

Ik vraag aandacht voor de berg aan bureaucratie en het niet of verkeerd gebruiken van voorzieningen. Dat komt door allerlei veranderingen helaas heel veel voor. Het gaat over de Wet werk en bijstand, met veel niet-gebruik van voorzieningen omdat een uitkering voor mensen gecompliceerd is om aan te vragen. Zij kennen de regelingen ook onvoldoende. Het gaat ook over de Belastingdienst en de toeslagen bij huur, zorg en kinderopvang. De huurtoeslag moest snel ingevoerd worden. Het zou immers allemaal efficiënter en effectiever worden bij de Belastingdienst. Nu blijkt dat 320.000 mensen gemiddeld € 600 terug moeten betalen. Ik heb zoiets zelf aan de hand gehad, twintig jaar geleden. Voor wie op een minimuminkomen zit en dit soort bedragen terug moet betalen, omdat de Belastingdienst zijn zaken niet op orde heeft, is dit een hard gelag. Je kunt je afvragen of de overheid een deel van de schuld op zich moet nemen. Ik vind het een hard gelag dat, omdat de overheid haar zaken niet op orde heeft, 320.000 mensen een rekening van € 600 krijgen. Ik hoor graag een reactie van de bewindslieden. De overheid is dan immers onbetrouwbaar. Mensen moeten bijvoorbeeld te lang wachten op de huurtoeslag of krijgen niet de juiste huurtoeslag en moeten vervolgens terugbetalen.

De overheid moet in onze ogen veel meer uitgaan van vertrouwen in plaats van wantrouwen. Als 98% van de burgers fatsoenlijk, keurig en netjes is, hebben wij wel een heel groot apparaat om de burger te controleren en het de burger moeilijk te maken als die contact zoekt met of diensten vraagt van de overheid. Ik reken dat niet per se de mensen aan die werken bij de overheidsdiensten. Die voeren slechts wetten en regels uit, die behoorlijk gecompliceerd kunnen zijn.

Het duurt voor burgers soms heel lang voordat zij überhaupt een poot aan de grond krijgen. Ook de boodschapper is vaak de klos. Dat zijn tegenwoordig de klokkenluiders. Ik vraag de minister hoe het staat met de gemaakte afspraken. Misschien kunnen wij dan alsnog een beetje opgewekt de zomer in.



Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Wij spreken vandaag over de bevindingen van de Nationale ombudsman in het afgelopen jaar. Namens mijn fractie dank ik hem hartelijk voor zijn inzet. Het is goed dat een

## Van der Burg

onafhankelijke partij de overheid scherp in de gaten houdt. Ik onderstreep zijn uitgangspunt om aandacht te vragen voor het feit dat 98% van de mensen gewoon deugt en dat zij ook zo benaderd willen worden. Uitgaan van vrouwen in plaats van wantrouwen, is een uitstekende boodschap die mijn fractie onderschrijft.

Uit het jaarverslag blijkt helaas dat het aantal klachten, 13.000, ook dit jaar weer hoog is. Ik heb het dan nog niet over de telefonische meldingen. Er is wel sprake van een lichte afname. Met name bij het UWV en de IND loopt het aantal klachten terug, dat is goed nieuws. Bij de Belastingdienst en de IBG, de club die de studentenleningen verzorgt, is het aantal klachten verder toegenomen.

Omdat er vaak meerdere overheidsorganisaties zijn betrokken bij de klachten, worden die wel complexer, aldus de ombudsman. Hoe denkt de minister over deze ontwikkeling? Zal zij stappen ondernemen om de complexe problemen op een integrale manier op te lossen? Kijkt zij bijvoorbeeld naar de Sociale Verzekeringsbank, een organisatie die als voorbeeld kan dienen voor vele overheidsorganisaties? De Sociale Verzekeringsbank heeft de eigen zaken op orde en fungeert daarnaast vaak als een organisatie die flexibel kan worden ingezet bij andere organisaties die capaciteits- of andersoortige problemen hebben. Dit is een prima voorbeeld voor een flexibele overheid en van een goede inzet van middelen.

Veel mensen ergeren zich aan de manier waarop zij worden bejegend door de verschillende overheidsdiensten. Zij zijn van mening dat zij niet correct, niet hulpvaardig worden geholpen. Dit loopt van de behandeling bij de aanvraag van een paspoort en de WOZ-beschikkingen tot het afhandelen van de belastingaangiften.

Ik geef een concreet voorbeeld en citeer hiertoe uit een e-mailbericht dat ik onlangs heb ontvangen. "Gedurende mijn vakantie heb ik een ernstig ongeluk gehad. Tijdens de revalidatie in Frankrijk verliep mijn rijbewijs. Ik heb verzocht om mijn rijbewijs voorlopig met twee maanden te verlengen gezien de nood situatie. De gemeente wilde wel meewerken, maar de Rijksdienst voor het Wegverkeer en het ministerie van Verkeer en Waterstaat toonden geen enkel begrip. Dit betekende dat ik na mijn revalidatie eerst per trein naar Nederland moest om mijn rijbewijs te verlengen, om vervolgens terug te keren naar Frankrijk om mijn auto op te halen. Een extra tegenvaller en een schadepost bij de ellende die mij is overkomen." Dit is een typisch voorbeeld en zo krijg ik er vele onder ogen.

Er zijn in ons land regels die gehandhaafd moeten worden, laten wij daarover duidelijk zijn, maar vaak ontbreekt de menselijke maat. De ervaring is dan dat er geen enkele sprake is van dienstverlening. Dit soort zaken levert veel frustraties op, zeker als je bedenkt dat iedereen een flink deel van zijn inkomen moet afstaan voor die publieke taken en dienstverlening. Per jaar wordt hier in totaal zo'n 250 mld. aan besteed. Veel mensen ervaren de overheid dan ook als een grote kostenpost die niet voldoende kwaliteit en dienstverlening levert. Zij zijn van mening dat zij onverschillig en soms ook arrogant worden behandeld. Zij worden vooral wantrouwend bejegend. Zij zien problemen die niet worden opgelost, denk aan de files, de wachtlijsten in de zorg, problemen in het onderwijs en het woningtekort. Dan heb ik het niet eens over de zaken die de overheid

de mensen tegen wil en dank oplegt. Alleen al vandaag het rookverbod in de horeca dat veel mensen niet willen, de accijnsverhoging op de diesel en de befaamde vliegtaks die zij straks moeten betalen als zij op vakantie gaan.

De overheid is er voor de burger en niet andersom. Uit het jaarverslag van de ombudsman blijkt dat er nog een verbeteringslag moet worden gemaakt. Wat doet de minister om de dienstverlening aan de burger weer centraal te stellen? De VVD-fractie is van mening dat het tijd is voor een cultuuromslag bij de overheid. Ambtenaren moeten zich ervan bewust zijn dat mensen betalen voor hun diensten, of het nu gaat om het verstrekken van een paspoort of een vraag over de belastingaangiften. Mensen hebben recht op een fatsoenlijke benadering; zij betalen er genoeg voor. Overigens geldt ook hier dat een groot deel van, in dit geval, de ambtenaren deugt. Laten wij ook daarover heel duidelijk zijn. Toch is er nog veel te verbeteren.

In de kabinetsreactie staat welke maatregelen al in gang zijn gezet. Dit zijn wat mij betreft met name procedurele maatregelen. Er is nog te weinig aandacht voor de heersende cultuur bij de overheid. Graag hoor ik of de minister dit onderschrijft en hoe zij zal proberen om die cultuuromslag teweeg te brengen.

Het is bij veel mensen slecht gevallen dat de minister-president de centrale boodschap van de Nationale ombudsman als een zwart-witverhaal heeft weggezet. Al eerder verweet deze minister-president Nederlanders een zesjesmentaliteit, maar zelf is hij niet heel veel beter. Zijn streven, dat het overheidsapparaat aan het einde van deze kabinetsperiode voor de dienstverlening gemiddeld een zeven scoort, getuigt niet van heel veel ambitie. De VVD-fractie is van mening dat het mooi zou zijn om naar een dikke acht te streven; dat staat mooi op je rapport.

De VVD-fractie heeft in het jaarverslag van de Nationale ombudsman wel iets gemist, namelijk een woord van waardering voor de overheidsdienaren die hun werk goed doen, ook onder moeilijke omstandigheden. Naast het veroordelen van minder fatsoenlijk optreden door ambtenaren, zou ook een veroordeling van het gedrag van Nederlanders die zich ten opzichte van ambtenaren minder fatsoenlijk gedragen, op zijn plaats zijn geweest. Te denken valt aan ambulancepersoneel dat wordt bedreigd en aan politiemensen die worden uitgescholden, maar ook aan medewerkers van de sociale dienst, die bespuugd, geïntimideerd of zelfs mishandeld worden. De VVD-fractie vraagt nadrukkelijk aandacht voor deze medewerkers in overheidsdienst. Wij spreken hierbij onze waardering uit voor het feit dat zij onder deze omstandigheden gewoon fatsoenlijk hun werk blijven doen. Wij vinden dit gedrag jegens overheidsdienaren niet aanvaardbaar en verwachten dan ook maatregelen van de minister. Graag een reactie.

Tot slot kom ik op de positie van de Nationale ombudsman zelf. Naast de waardering die ik uitdrukkelijk heb uitgesproken voor het verrichte werk, uit ik namens de VVD-fractie ook een belangrijk punt van kritiek. De kracht van de ombudsman is dat hij volledig onafhankelijk opereert en dat iedereen dat ook als zodanig ervaart. In het Jaarverslag 2007 staan politieke uitspraken als: de burger kan zijn stem uitbrengen en op die wijze heel beperkt invloed uitoefenen op het overheidsbestuur, en: de introductie van marktwerking werkt niet goed en dit leidt tot ongewenste verharding van de samenleving. De VVD-fractie vindt dit soort politieke uitspraken onge-



## Van der Burg

wenst. De taak van de ombudsman is, ervoor te zorgen dat zijn organisatie goed functioneert, dat Nederlanders met klachten over de overheid heel gemakkelijk bij de Nationale ombudsman terecht kunnen en goed geholpen worden, doordat de ombudsman op een adequate manier intervenueert bij de overheidsorganisatie waarover de klachten gaan. De ombudsman moet op een neutrale manier signaleren waardoor de klachten worden veroorzaakt; dat is uitstekend. De VVD heeft dan ook een nadrukkelijk advies voor de Nationale ombudsman: schoenmaker, hou je bij je leest. Graag verneemt de VVD-fractie van de minister hoe zij hier tegenaan kijkt.

□

De heer **Madlener** (PVV): Voorzitter. Ik vervang mijn collega Brinkman, die normaal gesproken in deze commissie excelleert. Ik zal proberen het zo goed mogelijk te doen.

De Nationale ombudsman is een hoog college van staat, dat sinds 1999 in de Grondwet is terug te vinden. Het is belangrijk dat wij elk jaar stilstaan bij het functioneren van dit college, en zijn aanbevelingen goed bestuderen. De PVV is een kritisch volger van het instituut Nationale ombudsman, juist omdat het een hoog college betreft, dat wellicht niet direct de mogelijkheid heeft om bij misstanden in te grijpen, maar dat wel een hoge mate van autoriteit bezit met de uitspraken en aanbevelingen die het doet. Wij kunnen optimistisch zijn over het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2007. Wij zijn optimistisch, omdat volgens ons de Nationale ombudsman zich, meer dan het kabinet, bewust is van het gegeven dat de overheid in dienst staat van de burger, en niet andersom. De overheid is er zich volgens de Nationale ombudsman en naar de mening van de PVV onvoldoende van bewust dat zij in dienst staat van de burger. De overheid is geen grote sociale werkplaats die primair tot doel heeft om mensen aan het werk te hebben, maar een orgaan dat te allen tijde in dienst moet staan van de burger. De Nationale ombudsman noemt als voorbeeld de agent die quota's heeft voor boetes. Dat roept niet allen agressie op bij de burger, die voor onbenullige dingen boetes krijgt, maar het tast ook het rechtsgevoel aan, en de autoriteit van de politie.

De PVV is extra teleurgesteld door het feit dat de premier bij het bekendmaken van het jaarverslag meteen in een stuip schoot en stelde dat de burger zelf zich ook wel wat behoorlijker mocht gedragen. Het toont duidelijk de arrogantie van het kabinet tegenover de hardwerkende burger aan, die zijn zuurverdiende belastingcenten naar een organisatie ziet vliegen die dat geld liever uitgeeft aan allerlei linkse hobby's dan aan dienstverlening waaraan de burger echt iets heeft. Omdat de overheid in dienst van de burger staat, moet deze dat ook als belangrijkste doel hebben. Gebleken is dat dit niet altijd het geval is. De overheid verschuilt zich continu achter het standpunt dat het allemaal maar incidenten zijn. Dat is natuurlijk grote onzin. De PVV is dan ook teleurgesteld dat de regering zich achter deze zinsnede verschuilt. De Nationale ombudsman heeft twee onderzoeken uitgevoerd om na te gaan of het incidenten betreft en geconcludeerd dat de bewering van de overheid simpelweg niet waar is. Het woord Belastingdienst is in dit kader ook al een aantal keer gevallen. Ik krijg hier graag een reactie van het kabinet op.

Zoals bekend, is de PVV geen voorstander van ellenlange procedures en eeuwigdurende rechtsgangen in het kader van het vreemdelingenrecht, omdat vreemdelingen zonder verblijfsvergunning het volgende generaal pardon van dit kabinet afwachten. De PVV ziet dan ook met lede ogen aan dat vreemdelingen zonder verblijfsvergunning procedure op procedure stapelen en hun toevlucht zoeken tot de Nationale ombudsman als de zoveelste rechtsriedel waarop zij een beroep doen. De PVV wil luid en duidelijk van het kabinet en van de Nationale ombudsman horen dat zij geen geenszins van plan zijn om deze groepen een platform te blijven bieden om hun beklag te doen over welke soort behandeling dan ook van een overheidsorganisatie. De PVV vindt dat deze gevallen door de IND en de rechter moeten worden afgehandeld en niet thuishoren bij de Nationale ombudsman. De PVV is van mening dat de Nationale ombudsman er is voor de Nederlandse burger en de Nederlandse burger alleen en niet voor vreemdelingen die de Nationale ombudsman als het zoveelste Hollandse kippetje met de gouden eieren beschouwen. Ook hierop krijg ik graag een reactie van het kabinet.

□

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. De Partij van de Arbeid is blij met de onafhankelijke kritiek van gezaghebbende instellingen zoals de Hoge Colleges van Staat, waaronder de Nationale ombudsman. De vraag die de ombudsman heeft opgeworpen is of de overheid al dan niet bijdraagt aan de verharding in de samenleving. In het jaarverslag en de media werd gesuggereerd dat de overheid daaraan actief bijdraagt. Het kabinet, zo schrijven de bewindspersonen, deelt die suggestie niet. Het onderkent wel de verruwing, maar gaat vervolgens vooral in op medewerkers in de publieke sector die het slachtoffer zijn van deze verruwing van de kant van de burgers. Het kabinet gaat niet in op de oorzaken die de ombudsman voor de verruwing van de kant van de overheid noemt, namelijk bedrijfsmatig werken, de introductie van marktwerking en de grotere nadruk op handhaving of nog algemener: de burger als object in plaats van subject.

Ik vind het een gemis dat de beide bewindspersonen niet ingaan op de verklaringen van de ombudsman over zijn stelling, maar alleen op de stelling zelf. Dan wordt het gauw een welles-nietesspelletje. Nu missen wij een fundamentele reactie op het signaal van de ombudsman dat alleszins de moeite waard is, los van de vraag of hij nu helemaal gelijk heeft. Als u het aan mij vraagt, is er sprake van verruwing. Daar speelt de politiek een rol in. Dat hier in dit huis wordt gesproken over Marokkaanse straatterroristen draagt naar mijn smaak bij aan de verruwing in de samenleving. De belangrijkste oorzaak die ik onderscheid is de handhaving, waar wij de afgelopen jaren, in achtereenvolgende kabinetten, maar ook op lokaal niveau op vele onderdelen veel meer werk van hebben gemaakt dan voorheen. Dat is in mijn ogen terecht, maar de toegenomen aandacht voor handhaving, waaraan al onze professionals uitvoering geven, leidt in de aard der zaak tot enige mate van verruwing. Ik vind alleen eigenlijk niet eens zo van belang wat ik namens mijn partij waarneem. Veel meer van belang is wat de professionals die het werk voor ons doen, waarnemen. Dan heb ik het niet alleen over de door hen ervaren agressie van burgers, al kan dat op zichzelf ook een

## Heijnen

oorzaak van verzuim van de kant van de overheid zijn. Het zal je maar gebeuren dat je iedere keer onheus wordt aangesproken door burgers. Dan ga je menselijkerwijs een keer vervelend terug doen. Hebben wij die mensen ook gevraagd wat zij vinden van die systematische oorzaken, zoals de ombudsman signaleert of ik postuleer? De handhaving is het grootste probleem. Ik betreur het dat de minister dat niet heeft gedaan. Ik zie één lichtpuntje in haar reactie. Zij schrijft dat zij bij het uitwerken van het concept van actief burgerschap de waarnemingen van de ombudsman wil betrekken. Zij is begonnen met honderd dagen luisteren. Wil zij in dit kader nu eens een goede conferentie organiseren met mensen uit uiteenlopende diensten in de publieke sector en hun de vraag stellen of er sprake is van verzuim en wat volgens hen de oorzaken zijn? Zij kan dan het rijtje van de ombudsman opnoemen en de zaken die ik eraan heb toegevoegd. Misschien is dat een vruchtbaarder manier dan hier jibakken en welles-nietesredeneringen, dan wel via de media.

Mijn tweede punt betreft de klokkenluiders. Voor het zomerreces zou het kabinet aangeven of het een oplossing heeft gevonden voor een drietal klokkenluiders, waaronder de heren Bos en Spijkers. Wij hebben met twee dagen te gaan nog niets vernomen. Ik ben dus heel benieuwd omdat de ombudsman een relatie legt met het fenomeen klokkenluiders. Wil de minister ingaan op de beloofde informatie over de drie genoemde klokkenluiders? Wil de minister bij de uitwerking van haar goede inzet voor een klokkenluidersregeling kijken naar het idee van een soort consortium van IOVV, AHK, FIOD, AFM en NMa, waardoor die instellingen het werk een beetje kunnen verdelen als het gaat om meldingen van klokkenluiders? Ik ben heel benieuwd of de minister daartoe bereid is.

Ik kom bij mijn laatste punt, het nationaal instituut rechten van de mens/kinderombudsman. Ik vind dit typisch een voorbeeld waarbij het gevaar dreigt dat wij straks twee nieuwe instituten hebben en een bestaand instituut. Daarnaast hebben wij, een beetje in dezelfde sfeer, nog het College Bescherming Persoonsgegevens en de Commissie Gelijke Behandeling. Ik kan mij voorstellen dat burgers straks door de bomen het bos niet meer zien en niet weten bij wie zij met welke klacht of vraag terecht moeten. Bovendien zien wij als politici door de bomen het bos niet meer omdat de monitoring-functie, die alle instituten misschien ook voor hun rekening willen nemen, elkaar voor een deel overlapt. Zou dit niet een voorbeeld kunnen zijn waarbij de ministers Ter Horst, Hirsch Ballin en Rouvoet met de ombudsman rond de tafel gaan zitten om de instituten die er snel moeten komen te stroomlijnen en te laten samenwerken en om er mogelijk één instituut van te maken met het al door mij genoemde instituut?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De hartstocht rond de klokkenluiders deel ik. Voor het ideeetje van de heer Schinkelshoek van een samenspel tussen ombudsman en verzoekschriften zou ik niets voelen, maar ik ben benieuwd naar uw mening. Misschien kunnen wij het meteen weer van tafel halen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Dat is een idee dat hier is gelanceerd door een zeer achtenswaardige collega. Ik ga echt niet nu uit de losse pols zeggen dat ik dit een

waardeloos of een goed idee vind. Daar wil ik mij eerst grondig in verdiepen, zoals ik gewend ben.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Het is wel essentieel dat de onafhankelijkheid van de ombudsman gewaarborgd blijft. Het lijkt mij dat u hierover een mening kunt hebben, want u bent ook niet van de straat.

De heer **Heijnen** (PvdA): De onafhankelijkheid van de ombudsman jegens alles en iedereen staat voor mij op geen enkele manier ter discussie. Die heb ik zeer hoog zitten en daar ga ik op geen enkele manier aan tornen.

De heer **Madlener** (PVV): Daar gaat de PvdA weer! Ik weet niet tot welke stroming binnen de PvdA u behoort, maar als u ons als boodschapper voor het Marokkaanse straattuig de schuld gaat geven van verzuim in de samenleving, wijs ik erop dat uw partij verantwoordelijk is voor het rampzalige immigratiebeleid dat u jarenlang heeft gevoerd. Door nog steeds te ontkennen dat het Marokkaanse straattuig de Nederlandse samenleving grondig verziekt en dan in mijn richting te kijken als wij dit benoemen, ontkent u uw eigen rol in dit geheel. Ik vind u aansprakelijk voor het Marokkaanse straattuig zoals dat de straten in Rotterdam totaal verziekt. Ik vind dat u uw woorden moet terugnemen als u in mijn richting wijst als het gaat om verzuim van de samenleving. Ik doe daar niet aan mee. Ik signaleer dat het gebeurt. Ik wijs ook verantwoordelijken aan, die ook u kunt aanwijzen. Ik vind echt dat u nu afstand moet nemen van uw eigen woorden en dat u moet zeggen dat u ook hebt bijgedragen aan verzuim van de samenleving door Marokkanen met die vreselijke straatcultuur toe te laten.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik zie met smacht uit naar een debat over de vraag in hoeverre wij de immigratie op een goede manier tot stand hebben laten komen en over de vraag wie daarvoor verantwoordelijk zijn. Tegelijk zou ik heel graag willen dat dit debat wordt gevoerd op een manier die van enig respect getuigt jegens mensen. Ik wil dit best breder trekken dan alleen de rol die de PVV speelt bij de verzuim in de samenleving. Ook menig fractielid van mijn partij heeft het over medewerkers als "frontsoldaten". Daarmee geven wij mijns inziens niet het goede voorbeeld. Als de fractie van de PVV het echter heeft over "Marokkaans straattuig", geeft zij daarmee zeker niet het goede voorbeeld.

De heer **Madlener** (PVV): Voorzitter, ik wil op deze woorden van de heer Heijnen reageren. Ik vind gewoon dat wij de taak hebben om de problemen die in de maatschappij worden gevoeld, in de Kamer te verwoorden. Door deze problemen te ontkennen, kiest de heer Heijnen weer voor de oude PvdA-lijn. Hij zegt dat hij het debat wil voeren, maar dat debat is allang gevoerd en de Nederlandse samenleving is daar allang uit. De komst van de Marokkaanse straatterroristen en van Antillianen heeft het er in Nederland niet beter op gemaakt. Als de heer Heijnen dit nu nog steeds ontkent en nog steeds niet wil horen, vraag ik mij af waar hij de afgelopen vijf jaar is geweest.

De **voorzitter**: De heer Madlener heeft een opmerking gemaakt en geen vraag gesteld. Daarom geef ik het woord aan de heer Van Raak.

## Heijnen

De heer **Van Raak** (SP): Het is goed dat de heer Heijnen aandacht vraagt voor de klokkenluiders. Ook ik wacht op een plan van aanpak voor de problemen van de heren Bos, Schaap en Spijkers. Er ligt ook nog een motie van mijn hand, die ik heb aangehouden. Gaat de heer Heijnen het aannemen van deze motie nu steunen?

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik heb tijdens dit debat over de Nationale ombudsman een vraag gesteld aan het kabinet. Dit debat heeft een relatie met de problematiek rond de klokkenluiders. Ik wacht het antwoord op mijn vraag af. De minister heeft beloofd dat zij voor het reces een bericht naar de Kamer zal sturen over de drie genoemde klokkenluiders. Dit bericht wacht ik in vol vertrouwen af.



Minister **Ter Horst**: Voorzitter. Ik dank de Kamer voor de inbreng in het debat over het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Zoals zo vaak, leidt de inbreng van de Kamer tot een zinvolle gedachtewisseling over de zaken die de ombudsman heeft gesignaleerd.

Volgens het kabinet doet de Nationale ombudsman buitengewoon zinvol werk. Wij kunnen ons zelfs niet meer voorstellen dat wij geen Nationale ombudsman meer zouden hebben. Alles wat hij signaleert, behoeft een serieuze beschouwing. Ik geef woordvoerders absoluut gelijk als zij stellen dat wij niet moeten vervallen in jijbakken en dat er serieus moet worden ingegaan op de opvattingen van de ombudsman. Bij de reactie die het kabinet heeft gegeven op het jaarverslag moeten wij mijns inziens een onderscheid maken tussen enerzijds de reactie op wat er door de ombudsman voor de camera is gezegd naar aanleiding van het verschijnen van het jaarverslag, en anderzijds de reactie op de inhoud van het jaarverslag. Mijns inziens is het goed dat wij ons in dit debat met name richten op de inhoud van het jaarverslag.

De heer **Pechtold** (D66): Ik begrijp dat de minister het over de inhoud van het jaarverslag wil hebben. Ik wil echter nog even stilstaan bij het proces en de procedure. Het was de eerste keer dat de Nationale ombudsman zijn jaarverslag in de Tweede Kamer presenteerde. De president van de Nederlandsche Bank mag dat al langer doen. De minister-president reageerde vrij uit de heup met de opmerking dat de Nationale ombudsman een zwart-witverhaal had gehouden. De minister van Binnenlandse Zaken heeft er even over kunnen nadenken en schreef in haar brief dat de Nationale ombudsman de suggestie heeft gewekt dat de overheid actief bijdraagt aan verruwing. "Deze suggestie delen wij zeker niet", schrijft zij. Heeft de minister hierover nog gesproken met de Nationale ombudsman?

Minister **Ter Horst**: Jazeker.

De heer **Pechtold** (D66): Ik vraag mij af waar de Nationale ombudsman deze suggestie heeft gedaan. Ik ben die niet tegengekomen. Ik vind daarentegen dat het kabinet de verhouding tussen kabinet, ombudsman en Kamer wat heeft verruwd door het verhaal zelf nogal zwart-wit te trekken. De minister-president deed dit als eerste door uit de heup te schieten.

Minister **Ter Horst**: Ik heb een buitengewoon constructief gesprek gehad met de ombudsman, niet alleen over dit punt, maar ook over andere punten. Ik maak niet voor niets een onderscheid tussen wat er in het jaarverslag staat. De woorden die de ombudsman daarin spreekt, hebben een andere teneur, een andere lading, dan wat hij voor de camera heeft gezegd. De minister-president heeft vooral gereageerd op wat de ombudsman voor de camera heeft gezegd.

De heer **Pechtold** (D66): Deelt de minister de mening van de minister-president in dezen? Ik zoek geen spijkers op laag water. Wij moeten ervan leren, de ombudsman misschien ook. Het stuk lezend, treffen wij dat daarin niet aan. De minister schrijft in haar brief dat het gevoel uit de media zou kunnen komen. Hoe kijkt de minister daar nu tegenaan? Eerst is er een actie van de Nationale ombudsman. Vervolgens komt er een reactie van de premier en nu hebben wij het debat.

Minister **Ter Horst**: De wisseling van opvattingen die voor de camera of naar aanleiding daarvan heeft plaatsgevonden, doet eigenlijk geen recht aan wat er in het jaarverslag van de ombudsman staat. In het verkeer met de Kamer wil ik dus liever spreken over de inhoud van het jaarverslag. De minister-president heeft aangegeven dat hij van mening is dat de andere kant van de medaille, namelijk dat nogal wat overheidsdienaren geconfronteerd worden met agressie, gepleegd door burgers, geen aandacht heeft gekregen. Hij heeft die andere kant van het verhaal ook willen aangeven.

De heer **Pechtold** (D66): Wat leren wij hier nu van? In het verhaal van de Nationale ombudsman komt dat uitgebreid naar voren. Wat leren wij hiervan bij het communiceren tussen Hoge Colleges van Staat?

Minister **Ter Horst**: Het geldt voor ons allemaal, maar wij kunnen ervan leren dat, als je probeert om iets samengevat te zeggen, je de nuance misschien wel eens vergeet.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Het lijkt mij vrij essentieel. In de brief van het kabinet staat dat het kabinet de verharding in de maatschappij die de Nationale ombudsman signaleert, ook waarneemt. Vervolgens gaat het eenzijdig over de verruwing of verharding ten opzichte van overheidsdienaren. Niemand heeft ontkend dat daarvan sprake is, ook de ombudsman niet. Hij heeft er niet over geschreven, maar hij heeft het ook niet ontkend. De vraag is of er ook verruwing plaatsvindt van de kant van de overheid richting de burger. Het is ook erg als dat gebeurt. Daar is ook een aantal voorbeelden van gegeven. Erkent de minister dat ook? Zij mag het wat mij betreft anders noemen, maar zij moet wel erkennen dat ook ten opzichte van de burgers zaken plaatsvinden die niet bijdragen aan een mindere verruwing van de samenleving.

Minister **Ter Horst**: De meest correcte weergave is dat er sprake is van een interactie tussen overheidsdienaren en burgers. In het ene geval wordt de nadruk gelegd op de ene partij en in het andere geval wordt de nadruk gelegd op de andere partij. De ombudsman heeft aangegeven – daar heeft hij geen ongelijk in – dat door het handelen van de overheid mensen zich benadeeld kunnen voelen,

## Ter Horst

in hun hemd gezet, in de steek gelaten, hetgeen weer kan leiden tot een reactie naar die overheidsdienaren toe. De meest juiste weergave van het contact tussen overheidsdienaren en burgers is een interactie tussen beide. Het is de opgave van kabinet, Kamer en overheid om ervoor te zorgen dat overheidsdienaren zich zodanig opstellen dat de burger zich in zijn klachten, opmerkingen of wensen recht gedaan voelt. Dat maakt de kans op agressie kleiner, maar het omgekeerde geldt ook. Een overheidsdienaar mag verwachten van een burger dat hij zich op een reële, nette en niet agressieve manier tegenover hem of haar opstelt. Ik gebruik de term overheidsdienaar niet voor niets. Zij zitten er niet voor zichzelf. Zij zijn er om de dienstverlening of andere taken van de overheid op een goede manier uit te voeren.

De heer Van Raak heeft gesproken over het domein van de Nationale ombudsman. De opvatting van zijn partij is dat de ombudsman eigenlijk overal over zou mogen gaan. Ik respecteer dit standpunt, maar zo is het niet vastgelegd. De Nationale ombudsman gaat over bestuursorganen, zoals vastgelegd in de AWB. Dit betekent dat dit orgaan ook gaat over zbo's, over provincies en eventueel over gemeenten – een gemeente kan hiervoor kiezen – en over gemeenschappelijke regelingen. Het kan dus niet gaan over alle organisaties die de bevolking als overheid beschouwt. Dan komt men immers in een grijs gebied terecht. Als wij als overheid een taak verzelfstandigen of in de markt wegzetten, dan is het een deel van onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat er een goede bescherming is voor degenen die gebruik maken van deze diensten. Dat wil niet zeggen dat je de Nationale ombudsman hierin ook een taak moet geven. Wel kan hij contacten hebben met organisaties die niet tot zijn domein behoren, teneinde te bespreken of de regelingen die deze organisaties kennen, de toets der kritiek kunnen doorstaan. Daar zou ik mij wel iets bij kunnen voorstellen.

De heer **Van Raak** (SP): Ik heb er niet voor gekozen om allerlei publieke diensten op afstand te plaatsen. Dat hebben vorige kabinetten gedaan. Daarmee hebben de publieke diensten ook een andersoortig karakter gekregen en is het niet altijd meer duidelijk, niet voor de burgers en zelfs niet voor ons, wat nu publieke diensten zijn. Deze discussie moeten wij eens een keer aangaan. Dit grijze gebied is heel groot geworden. Denk aan de jeugdzorg, de reclassering of de thuiszorg; wat is wel en wat is niet een publieke dienst? Moeten wij niet eens een discussie met elkaar hebben over de vraag wat een publieke dienst is? Het moet vooral zo zijn, dat de ombudsman er is voor burgers die in problemen komen als zij publieke diensten betrekken. Door de politiek van vermarkten en verzelfstandiging en privatisering en uitbesteding is het terrein veel groter geworden. Zouden wij niet eens opnieuw moeten gaan nadenken over de vraag wat precies de reikwijdte, het domein, van de Nationale ombudsman is?

Minister **Ter Horst**: Ik zou deze discussie graag met u willen voeren, mijnheer Van Raak, maar deze raakt maar voor een deel aan het onderwerp dat wij nu behandelen. Ik ben hierin formalistisch en ik denk dat dit ook goed is. De taak van de Nationale ombudsman is vastgelegd in de wet. Dit betekent dat hij zich hierbuiten niet kan begeven. Als ik het jaarverslag lees, met name de pagina's 134 tot en met 136, krijg ik de indruk dat de

ombudsman een fundamentele wijziging zou willen nastreven ten aanzien van de terreinen waarop zijn bevoegdheden van toepassing zijn. Ik ben van opvatting dat dit niet kan – u bent dat eveneens, naar ik aanneem – zonder dat dit ook door de Kamer wordt vastgelegd. Anders gaan wij ongelukken maken, in de zin dat mensen niet meer weten waar zij nu terecht moeten. Als de Kamer van mening is dat de terreinen waarop de ombudsman zich begeeft zouden moeten worden uitgebreid, dan behoeft dat een bespreking in deze Kamer en kan dit niet een organisch proces zijn.

De heer Van Raak heeft verder vragen gesteld over de politie, altijd weer een boeiend onderwerp. Hij heeft concreet gevraagd hoe het zit met de aanmeldtermijn van vier dagen voor een demonstratie. Dit is niet overal hetzelfde. Een gemeenteraad stelt deze termijn bij verordening vast. In sommige gemeenten zijn dit meer dagen dan in andere. Het allerbelangrijkste is dat de melding tijdig plaatsvindt. Wat tijdig is, is vaak ter beoordeling van het gezag. Zoals vaak, maakte de heer Van Raak een niet oninteressante opmerking. Zouden burgers een demonstratie eigenlijk niet moeten aanmelden bij een gemeente of de Tweede Kamer, in plaats van bij de politie? Het hangt ervan af hoe dit lokaal geregeld is, maar ik begriep zijn punt wel. Het doen van melding bij de politie gebeurt niet omdat er wanordelijkheden worden verwacht. De melding is bij de politie, opdat deze in staat is te beoordelen of de demonstratie een probleem voor de openbare orde zou kunnen zijn en om met de organisatoren te overleggen over het treffen van eventuele maatregelen. Overigens is het in de praktijk vaak het geval dat het gezag, dus de burgemeester, daarbij een rol speelt.

De heer **Van Raak** (SP): Ik wil de discussie juist niet bij de gemeenten leggen maar hier, bij de Tweede Kamer, omdat het gaat om demonstraties bij de Tweede Kamer. Het onderzoek betreft de politie Haaglanden. Het gaat vooral om demonstraties die hier, voor de Tweede Kamer, plaatsvonden. Dat is dus een landelijk belang.

Ik heb drie vragen gesteld. Ten eerste heb ik gevraagd of de demonstratiekaart verspreid is onder de politie. Voor politieagenten is immers niet altijd duidelijk wanneer zij om een vergunning mag vragen en of zij een eind mag maken aan een demonstratie. Dat is nooit het geval, maar daarover bestaat onduidelijkheid. Ten tweede zegt de ombudsman dat demonstreren ook spontaan kan gebeuren; het kan heel actueel zijn. Soms kan een actuele ontwikkeling ertoe leiden dat je wilt demonstreren. Dan is het volgens de ombudsman niet reëel dat je een demonstratie vier dagen van tevoren moet aanmelden als je die hier wilt houden. Dat kan niet, want dan is de actualiteit al voorbij. Ten derde vind ik het een verkeerd signaal. Ik snap dat de politie graag wil dat mensen zich even melden en dat je zaken even doorspreekt. Ook voor mensen die demonstreren kan dat handig zijn. Het is echter niet goed om dat op een politiebureau te doen. Dat is echt de verkeerde symboliek. Daarmee is het alsof je een potentiële overtreding begaat, terwijl je een democratisch recht uitoefent. Kan diezelfde politieagent, liefst zonder pet, niet gewoon bijvoorbeeld naar de Tweede Kamer komen, zodat het voorgesprek hier in de Tweede Kamer, of elders, op het gemeentehuis van Den Haag, maar in ieder geval niet op een politiebureau, kan worden gehouden?



## Ter Horst

Minister **Ter Horst**: Ik weet niet of wij er iemand een dienst mee bewijzen als alle demonstraties in Nederland de toestemming van de Tweede Kamer moeten hebben. Dat is ook niet wat de heer Van Raak bedoelt, denk ik.

De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter, de minister moet luisteren. Het gaat om demonstraties hier bij de Tweede Kamer. Als wij niet naar elkaar luisteren, komen wij niet verder. Het gaat mij niet om demonstraties in Amsterdam of elders, het gaat om mensen die landelijk willen demonstreren. Daarover gaat de politie Haaglanden, en daarover gaat ook dat onderzoek. Graag krijg ik een antwoord op mijn drie vragen, zonder flauwekul.

Minister **Ter Horst**: Het is helemaal geen flauwekul! Ik begon met te zeggen dat dit lokaal geregeld is. Dat antwoord is voor de heer Van Raak alleen relevant als hij ook van mening is dat dit een gemeentelijke bevoegdheid is. Het is iets anders als hij van mening is dat dit een bevoegdheid van de Tweede Kamer zou zijn, maar dat vindt hij natuurlijk helemaal niet; je gaat toch niet een bevoegdheid geven aan diegenen voor wier gebouw wordt gedemonstreerd? Dat kan natuurlijk niet. Ook als de demonstratie hier in Den Haag plaatsvindt, ligt de bevoegdheid altijd bij de gemeente. Hoe de gemeente dit doet, staat in een gemeentelijke regeling. Ik moet de heer Van Raak dus toch verwijzen naar zijn partijgenoten in de gemeenteraad van Den Haag, ofschoon ik niet weet niet of de SP daar vertegenwoordigd is. Daar hoort het besluit te worden genomen of het om vier dagen gaat dan wel om één dag, en daar wordt besloten hoe het precies geregeld wordt als men "on the spot", spontaan wil demonstreren. Het doel van de melding voor een demonstratie is niet om de demonstratie te verbieden, maar om ervoor te zorgen dat de goede maatregelen kunnen worden getroffen. Zoals de heer Van Raak ook zegt, kan dat tevens in het belang zijn van degenen die demonstreren.

De heer Van Raak sprak ook over de klachten over de politie. Ik heb dit nog even nagekeken in het jaarverslag. De meeste klachten bij de politie gingen over de "klantgerichtheid". Dat is niet mijn term, maar een term die door de ombudsman zelf wordt gebruikt. Kennelijk voelen veel mensen zich toch klant, ook in hun contact met de politie. Ik ben geneigd om het meer met de heer Van der Raak eens te zijn. Volgens mij zouden wij de ontwikkeling dat de overheid alleen nog een dienstverlener is en de burger een klant, helemaal niet moeten willen hebben. Iets anders is dat wij, als wij als overheid diensten verlenen, natuurlijk wel gehouden zijn om het op de best mogelijke en meest klantvriendelijke manier te doen. Ongetwijfeld registreert de heer Van Raak deze nuance.

Door een aantal woordvoerders is gesproken over de taken van de ombudsman. Ik meen dat de heer Heijnen vroeg of het allemaal niet een beetje te veel werd. Misschien is het goed als ik even uiteenzet welke voorstellen er nu liggen ten aanzien van de rol van de ombudsman op andere domeinen. Wij hebben gesproken over de mogelijkheid dat de ombudsman een rol krijgt met betrekking tot klokkenluiders. Er is gesproken over de rol van de ombudsman als het gaat om het NIRM, het instituut voor de rechten van de mens. De heer Heijnen vroeg wanneer informatie hierover bij de Kamer zal komen. Dat zal direct na de zomer zijn. Voor de zomer komt het in een deel van de ministerraad.

Direct na de zomer volgt ook het voorstel in verband met het NIRM. Het idee is ook om niet weer het NIRM op te richten, naast alles wat wij al hebben, maar juist om deze daarin te laten opgaan. Dit is uiteindelijk ook door het consortium zelf voorgesteld. Het interessante, dat geldt overigens ook voor de werkzaamheden van de kindermobedman en werkzaamheden die de BES-gemeenten betreffen, is dat wij een concentratie aanbrengen van verschillende activiteiten bij de ombudsman. Ik zie het dus niet als een lappendeken, maar als een concentratie.

De **voorzitter**: Ik sta u nog een interruptie toe. Ik vind dat men nu een beetje een loopje neemt met de gemaakte afspraken.

De heer **Van Raak** (SP): Daarmee was ik niet begonnen.

De **voorzitter**: Wij gaan die discussie niet voeren. Dit is de laatste keer.

De heer **Van Raak** (SP): Dank u wel, voorzitter. De minister sprak over de klokkenluiders. Wij krijgen natuurlijk vóór het reces nog een plan van aanpak om de klokkenluiders Bos, Spijkers en Schaap uit de problemen te helpen. Ik heb daarvoor een motie ingediend. Die heb ik aangehouden, omdat ik wilde wachten om te bekijken waarmee de minister voor het reces nog precies komt. Het begint nu wel erg kort dag te worden. Komt dat plan van aanpak nog voor het reces? Komt dit nog voor donderdagavond? Anders kan ik mijn motie alsnog in stemming laten brengen.

Minister **Ter Horst**: Ik heb deze vraag niet gemist. Hiernaar is volgens mij door drie of vier Kamerleden gevraagd. Ik kom daar straks nog even op terug.

De heer Schinkelshoek heeft vooral gevraagd naar de rol die de minister van Binnenlandse Zaken ten opzichte van haar collega's in het kabinet heeft ten aanzien van de waarnemingen en constatering van de ombudsman. Ik heb de Nationale ombudsman gevraagd of het rapport wordt besproken in algemene overleggen van de Kamer. Ik begrijp dat dit niet het geval is. Ik weet niet hoe u er tegenaan kijkt, maar het lijkt mij een goede gedachte dat de Kamer, misschien niet tijdens alle overleggen met al mijn collega's, maar wel met de meest betrokkenen, het rapport agendeert en daarover met de verantwoordelijke minister spreekt.

In het kabinet is gesproken over het jaarverslag, maar ik weet niet of wij wie dan ook een dienst bewijzen, indien de minister van BZK ook ten aanzien van dit onderwerp een coördinerende rol op zich neemt. Het lijkt mij dus zinvol dat de Kamer zelf de relevante onderdelen van het jaarverslag van de ombudsman bespreekt met de meest daarvoor in aanmerking komende bewindslie-den. Om dit voor elkaar te krijgen ben ik graag behulpzaam.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ik had de minister ook de suggestie gedaan om jaarlijks een brief van het kabinet aan de Kamer te sturen waarin het kabinet reageert op de voornaamste bevindingen van de ombudsman. Dat maakt dit debat alleen maar concreter. Dan kunnen wij zien en beoordelen wat u ermee doet, wat u van plan bent er niet mee te doen enzovoorts.

## Ter Horst

Minister **Ter Horst**: Maar vond u de brief die nu gestuurd is, ook niet goed?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ik vond dit een heel goede aanzet. Daarom heb ik u opgeroepen om dit niet bij een eenmalige actie te laten. Kennelijk was u geprikkeld door de kritiek. Ik heb u opgeroepen jaarlijks terug te komen op de bevindingen van de ombudsman.

Minister **Ter Horst**: Wilt u mij dan beloven dat ik die brief mag sturen en niet de minister-president? Dan vind ik het goed.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Sterker nog, ik heb gevraagd om meer coördinerende bevoegdheden van u. Daar begon u over.

Minister **Ter Horst**: Dat weet ik. Maar de Kamer had gewild dat de minister-president de brief had gestuurd die aan de Kamer is gestuurd. Kunt u zich dat nog herinneren?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ik vroeg juist om meer coördinerende bevoegdheden. Neemt u die?

Minister **Ter Horst**: Er is geen bezwaar tegen een kabinetsreactie als het jaarverslag van de ombudsman er ligt. Dat kan niet op alle details gebeuren. Ik hoop echter dat u ook bereid bent om bepaalde portefeuille-onderdelen, waaraan de Kamer een groot belang hecht, in een algemeen overleg te behandelen met de meest betrokken bewindspersoon. Ik denk overigens ook dat dit het meest effectief is.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ik stel vast dat wij een mooie afspraak hebben.

Minister **Ter Horst**: De heer Schinkelshoek heeft gesproken over een nauwere samenwerking tussen de ombudsman en de Tweede Kamer. Uiteraard is het aan de Kamer en de ombudsman hoe zij dit willen vormgeven. Ik denk wel dat het heel belangrijk is dat de positie van de ombudsman onafhankelijk blijft.

De heer Schinkelshoek heeft ook verwezen naar Zweden. Zweden heeft echt een heel ander model. In Zweden opereert de ombudsman als een vertegenwoordiger van de Tweede Kamer. Die keuze is bij de instelling van de ombudsman in Nederland niet gemaakt. Ik gaf zojuist al aan dat je geen onduidelijkheid moet laten ontstaan over de domeinen waarvoor de ombudsman verantwoordelijk is, en ik denk dat dit ook hiervoor geldt. Het lijkt mij wijs om de onafhankelijkheid van de ombudsman hoog te houden.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Dan ben ik op dit punt blijkbaar niet duidelijk geweest. Ik heb juist gezegd dat ik de discussie over de instelling van een parlementaire ombudsman die aan het eind van de jaren zeventig gevoerd is, niet wil overdoen. Maar uitgaande van de situatie waarin wij een onafhankelijke ombudsman hebben, lijkt het mij van des te meer belang om te bezien of er niet beter samengewerkt zou kunnen worden met bijvoorbeeld de Commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven.

Minister **Ter Horst**: Dit lijkt mij een punt waarover de Kamer zelf een besluit zou moeten nemen.

De heer Pechtold is nog ingegaan op de financiering van de ombudsman. Het aantal klachten is – gelukkig – gedaald, maar het budget van de ombudsman daalt daarbij niet onmiddellijk mee. Sterker nog, het is zelfs met een miljoen verhoogd. Het was de bedoeling om met dit extra geld de achterstanden weg te werken en de doorlooptijden te verkorten. Maar als er gedurende verschillende jaren structureel minder klachten zijn, zou je moeten bekijken of het budget verlaagd kan worden, want het gaat toch, onparlementair uitgedrukt, om stukloon, omdat er een bepaalde hoeveelheid tijd aan een klacht wordt besteed. Maar alle ontwikkelingen die ik zojuist heb genoemd, zullen dan wel weer een goede compensatie vormen.

De heer **Pechtold** (D66): Maar erkent u dat de ombudsman zichzelf overbodig zou kunnen maken door aan organisaties te adviseren hoe zij eigen klachtenprocedures kunnen opstellen? Zou dit dan geen perverse prikkel zijn? Overigens verwacht ik dit niet van de huidige ombudsman, maar er zou een ombudsman kunnen zijn die denkt: dat doe ik dus niet. Ik hoop dus dat u uw financieringssysteem in de toekomst niet alleen op het aantal klachten, maar op meer indicatoren wilt toetsen.

Minister **Ter Horst**: Ik ben een groot voorstander van preventie, van welke aard dan ook, en daar gaat het ook hierbij om. Het zou onterecht zijn om te worden gestraft voor het nemen van maatregelen die leiden tot minder klachten. Maar dan moet wel aantoonbaar zijn dat de vermindering van het aantal klachten door die maatregelen komt.

Voorzitter. De heer Pechtold heeft ook nog gesproken over behoorlijk versus eerlijk. Ik heb daarover gesproken met de ombudsman. Wij waren het geheel met elkaar eens, dat de ombudsman behoort te toetsen op behoorlijkheid. De heer Pechtold vroeg mij concreet of wat er in het jaarverslag staat, ook is gebeurd. Dat is inderdaad het geval. Hij heeft tegen mij gezegd dat hij de term "eerlijk" heeft gebruikt omdat mensen vaak ervaren dat zij niet eerlijk worden behandeld, omdat zij eerder de term eerlijk gebruiken dan de term behoorlijk. Maar wij waren het met elkaar eens dat dit geen reden mag zijn om in de criteria die hij hanteert, het criterium eerlijkheid in plaats van behoorlijkheid te laten sluipen. Hij heeft daarbij ook gezegd dat de term eerlijk nooit is gebruikt in het verband van een negatieve kwalificatie van ambtenaren.

Ik heb al gezegd dat wij allemaal wel constateren dat er sprake is van verruwing in de samenleving, zeker in verbale zin. Het is al een veeg teken dat wij ons daarover zorgen moeten maken en dat wij ons daarmee moeten bemoeien. Mevrouw Van Gent vroeg in dit verband wat de minister doet aan agressie tegen overheidsdienaren. Deze week was ik op een school, waar ik aan kinderen heb uitgelegd dat mensen die bij een ambulance werken, soms hun werk niet kunnen doen. Je ziet dan het ongeloof in de ogen van die kinderen, want zij denken: die mensen zijn er toch om ons te helpen? Op zichzelf is dat een ontwikkeling de verkeerde kant op. U weet wellicht dat wij een uitgebreid programma hebben om die agressie tegen overheidsdienaren te keren. Dat doen

## Ter Horst

wij samen met heel veel organisaties. Dat project, die activiteit is zeer stimulerend.

Mevrouw Van Gent heeft mij gevraagd om met een open blik en een open mind te kijken naar datgene wat de ombudsman aan ons presenteert. Absoluut, dat hebben wij overigens niet alleen nu gedaan, maar dat doen wij altijd en zullen wij ook in de toekomst doen.

Zij constateert met de ombudsman dat 98% van de mensen deugt – dat ben ik met haar eens – en dat er geen reden is om de nadruk te leggen op die 2%. Dat begrijp ik, maar het omgekeerde geldt ook. Ik verwacht dat ongeveer eenzelfde percentage, misschien ietsje lager, van het overheidshandelen ook deugt. Ook daarvoor geldt dat je niet alle aandacht moet vestigen op alleen maar datgene wat niet goed gaat. Op dat punt kunnen wij elkaar helemaal vinden.

Zij heeft gevraagd naar de Belastingdienst. Ik moet haar daarop het antwoord schuldig blijven en haar verwijzen naar Financiën. Dat geldt trouwens ook voor een vraag van de heer Van Raak over de Belastingdienst.

Zij zegt dat je zou moeten uitgaan van vertrouwen. Dat ben ik helemaal met haar eens.

Niet alleen mevrouw Van Gent, maar onder anderen ook de heer Heijnen heeft gevraagd naar de klokkenluiders. Ik heb niet een plan van aanpak toegezegd zoals de heer Van Raak het heeft geformuleerd. Ik heb beloofd om u een stand van zaken te geven. Dat zal ik ook doen, dus u krijgt die brief op tijd. Ik wil u vragen om u te realiseren dat het ingewikkelde kwesties zijn en dat hier de uitspraak van een van mijn illustere voorgangers opgaat, namelijk dat je een broedende kip niet moet storen. Er wordt met alle man en macht aan gewerkt. Wij, u en ik, moeten dat proces niet verstoren. Ik verzoek u om dat in het achterhoofd te houden, als u mijn brief ziet.

Mevrouw Van der Burg heeft gevraagd naar de ondersteuning van ambtenaren die worden aangevallen. Wij zijn daar ontzettend druk mee bezig. Wij hebben ook een heel heldere doelstelling geformuleerd, zelfs in percentages: wij vinden dat minder werknemers met geweld moeten worden geconfronteerd dan nu het geval is.

Zij heeft gevraagd naar complexere klachten. Het is natuurlijk niet zo simpel om er iets over te zeggen. Ik wil het niet naar hem toeschuiven, maar het vraagt ook van de ombudsman dat hij goed op die complexiteit kan reageren. Wordt die complexiteit veroorzaakt doordat meerdere organisaties erbij betrokken zijn, dan vind ik het ook een taak van de ombudsman om die organisaties daarop aan te spreken. Ik weet ook dat hij dat doet.

Mevrouw Van der Burg vertelde iets over het rijbewijs in het buitenland. Ik ken de kwestie niet helemaal, maar het is toch ten hemelschreiend dat zoiets gebeurt. Ik zal de laatste zijn om te zeggen dat de overheid geen dingen doet waarvan men zich afvraagt hoe dat toch in godsnaam mogelijk is. Ik ben het compleet met haar eens dat wij er alles aan moeten doen om dergelijke zaken te voorkomen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik heb nog een vraag over die complexere situaties. Ik had het voorbeeld gegeven van de Sociale Verzekeringsbank, die bijvoorbeeld als vliegende kiep optreedt als andere organisaties in de problemen komen. Komt u daarop terug?

Minister **Ter Horst**: Ja.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Vindt u dat een positief voorbeeld?

Minister **Ter Horst**: Ja.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De Kafkabrigade is hier ook voor. Wordt die nog actief ingezet en wat zijn de resultaten?

Minister **Ter Horst**: De staatssecretaris weet er alles van en zal er uitgebreid op ingaan.

De heer Madlener heeft gesproken over het beroep dat vreemdelingen kunnen doen op de Nationale ombudsman. Eenieder heeft het recht de ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen; artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht.

De heer Heijnen vraagt of het denkbaar is dat er een conferentie komt over de verruwing en wat dat nu precies is. Ik ben daar absoluut niet tegen. Wij moeten even bezien of dat niet dubbelt met wat wij op dit moment doen aan het tegengaan van agressie tegen mensen die bij de overheid werken. Ik zei daar zojuist al iets over. Kort geleden hebben wij een bijeenkomst gehad om de campagne "Handen af van onze helpers" te lanceren. Daarbij waren veel organisaties aanwezig die te maken hebben met die agressie. Wij moeten het niet dubbelop doen, maar dat wil de heer Heijnen vast niet.

De **voorzitter**: Wacht u even met uw interruptie, mijnheer Heijnen. Wij moeten het tempo erin houden. Bent u aan het einde van uw betoog, minister?

Minister **Ter Horst**: Ik geloof het wel, want ik ben al ingegaan op de andere twee punten van de heer Heijnen over de klokkenluiders en de vraag of er niet te veel instituten komen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik heb veel waardering voor de manier waarop de minister omgaat met publieke dienstverleners die last hebben van agressie, van welke aard dan ook. Ik heb daar alle vertrouwen in. Ik heb echter gevraagd of het niet verstandig zou zijn om met die publieke dienstverleners om de tafel te gaan zitten en de andere kant van de medaille eens te bespreken, zoals de ombudsman die heeft gesignaleerd. Zo kan worden bezien of de verklaringen die de ombudsman in zijn rapport noemt, worden herkend of dat er mogelijk andere verklaringen zijn. Ik heb er een aantal genoemd. Wellicht geeft dat aanleiding tot actie en verbetering. Het kabinet wil immers toch luisteren en samenwerken, samen leren.

Minister **Ter Horst**: Ik heb er geen enkel bezwaar tegen. Het is ook aardig als wij samen met de ombudsman eens aan mensen die in de operaties zitten en dat een beetje kunnen overzien, vragen of ook zij de teneur die de ombudsman aan de orde stelt, zien en hoe wij die kunnen keren.

De heer **Madlener** (PVV): Ik heb een vraag gesteld en een voorbeeld gegeven van een punt dat de ombudsman zelf heeft genoemd, namelijk het stellen van quota aan boetes. De politie moet minimaal zoveel boetes uitschrijven. Daarbij gaat de ministers die boetes ook

## Ter Horst

nog eens verhogen. Dat tast al met al het rechtsgevoel van de burger aan. Kan zij daar nog eens op ingaan? Wat gaat zij daaraan doen?

Minister **Ter Horst**: De discussie over quota hebben wij al vaak met een van uw collega's gevoerd. Ik ben verantwoordelijk voor de landelijke doelstelling die wij formuleren. In die landelijk doelstelling komen de quota voor de boetes niet meer voor. Dat wil niet zeggen dat er geen korpsen zijn die menen dat zij afspraken moeten maken met hun dienders over het aantal boetes dat wordt geschreven. Dat behoort tot de vrijheid van die korpsen.

□

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik zag dat de agenda vol is. Ik zal proberen het zo kort mogelijk te houden.

Ik ben hier omdat ik verantwoordelijk ben voor de coördinatie van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. Wij hebben in september nog een algemeen overleg gepland over de brief die ik daarover naar de Kamer heb gestuurd. Daarin komen ongetwijfeld veel zaken aan de orde die ook vandaag aan de orde zijn. In aansluiting op wat de minister naar voren heeft gebracht, wil ik een paar dingen zeggen over de dienstverlening in haar algemeenheid. Ik zeg tegen mevrouw Van Gent dat wij daar met een open blik naar kijken. Bij tweedelijnsklachtrecht, maar ook bij de eerste lijn, zou iedere klacht in positieve zin moeten worden bekeken. Er moet gekeken worden naar wat er achter zit en hoe daarmee iets kan worden gedaan in de dienstverlening. Dat is de algemene benadering die wij voorstaan en zo kijken wij ook naar het jaarverslag. Ik ben het op dat punt met de heer Heijnen eens.

Het aantal klachten is in het afgelopen jaar wel wat minder geworden. Het is soms ook goed om je zegeningen te tellen. Wel moet worden gekeken over welke organisaties de klachten bestaan. Het kabinet heeft een aantal brede acties in gang gezet om de contacten tussen overheid en burgers te verbeteren. Die acties bestaan uit kwaliteitshandvesten, de aanpak burgerbrieven en [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl). Die worden ook genoemd in de schriftelijke reactie van het kabinet op het jaarverslag.

Ik wil bij een van die zaken in het bijzonder stilstaan, omdat die aan de orde is gesteld door met name mevrouw Van der Burg. Dat betreft het rapportcijfer zeven over de overheidsdienstverlening. Zij vond dat wel wat weinig. Het is in ieder geval veel beter dan een zes. Bij mijn kinderen vind ik een zes overigens redelijk goed. Het is dus maar hoe je ernaar kijkt. Ik heb het in een eerder debat met de Kamer gekwalificeerd als: een leuk begin. Wij zitten immers nog niet op die zeven. Dat is goed om vast te stellen.

Ik heb op 19 mei de resultaten van de eerste meting bekendgemaakt. Daaruit blijkt dat de dienstverlening op organisatieniveau binnen de overheid gemiddeld een zeven haalt. In het hele onderzoek klinkt de wens door om serieus genomen te worden, te worden gehoord en betrokken te worden bij beslissingen. De heer Heijnen heeft erover gesproken. Nu worden beslissingen soms over de hoofden van burgers heen genomen. Terecht is op de dienstverlening van de keten gewezen. Die wordt nog lang niet op een zeven gewaardeerd, maar op een 6,4. Dat is nog steeds een voldoende, maar dat is niet

genoeg. De individuele organisaties presteren dus naar behoren, maar in het geheel doen wij het niet goed. De knelpunten zitten bij de schakels en bij de overdracht. Het positieve voorbeeld van de SVB is gegeven, die daar achteraan is gegaan. Ik ben het ermee eens dat wij naar positieve voorbeelden moeten kijken. Dat zullen wij ook doen om te bekijken hoe verbeteringen in het geheel aangebracht kunnen worden.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik heb de staatssecretaris en de minister uitgedaagd om naar een acht te streven. Zij moeten voor de individuele organisaties naar een acht streven en voor de keten naar een zeven. Zo vinden wij elkaar misschien.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Wij komen daar ongetwijfeld over te spreken in het algemeen overleg in september.

De inzet voor de gehele keten gaat verder dan de flexibele inzet waar de SVB bij zichzelf naar kijkt. Het gaat mij immers om de gehele keten. In die zin zijn wij best ambitieus, zeker waar het gaat om burgers die tussen wal en schip dreigen te vallen. Er is bij interruptie gevraagd naar de Kafkabrigade. Dat instrument gebruiken wij zeker nog. Wij leren daar veel van. Een van de dingen die uit de Kafkabrigade naar voren is gekomen, is het verschil tussen gebruik van gegevens uit de burgerlijke stand bij huwelijken in het buitenland en het GBA. Daarbij hebben wij een grote stap gezet door ook voor de burgerlijke stand het GBA als geautoriseerde gegevensadministratie te gebruiken. Wij kijken dus met een welwillend oog naar welke stappen in de praktijk gezet kunnen worden.

Wij kijken ook naar de bureaucratie voor de professionals, zo zeg ik tegen de heer Van Raak. Daarvoor is [www.mijnechtewerk.nl](http://www.mijnechtewerk.nl). Wij zijn begonnen met de agenten die hij heeft aangehaald. Ik heb al eerder wat gezegd over wijkagenten en rechercheurs. Er valt nog een hele wereld te winnen bij de poging om de bureaucratie om het werk heen weg te halen. Ik heb mevrouw Van der Burg al verteld dat het kabinet deze taakstelling heeft toegevoegd aan die van de vorige kabinetten. Wij kijken ook naar professionals en interbestuurlijke lasten bij lastenverlichting. Zo bereiken wij wat voor de burgers, doordat professionals meer aan hun echte werk toekomen.

Ik ben het ermee eens dat het niet alleen gaat om structuren, maar dat veel in de houding van mensen zit. Daarover is onlangs een congres georganiseerd, met veel aandacht voor het cultuurelement. Soms is het beter dat iemand op een vriendelijke manier "nee" te horen krijgt in plaats van dat die op een omslachtige en ingewikkelde manier aan het lijntje wordt gehouden. Het cultuurelement speelt dan ook een nadrukkelijke rol in het beleid dat wij voorstaan. Het is belangrijk voor het aanzien van de overheid als geheel. Het is dus geen onderbelicht element in ons beleid.

Alle andere zaken kunnen wat mij betreft in het algemeen overleg in september uitgebreid aan de orde komen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De staatssecretaris zegt terecht dat het bij cultuur om houding gaat. Daar zijn Nederlanders in het algemeen niet altijd even sterk in, ook in de horeca et cetera. Wordt daar in training en opleiding expliciet aandacht aan besteed?



## Bijleveld-Schouten

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: In ieder geval voor zover wij dat doen, besteden wij aandacht aan dit element. Wij doen dit als wij als werkgever naar mensen kijken die met klanten te maken hebben. Daar was ook het project Burgerbrieven op gericht. Daarover hebben wij met de ombudsman gesproken. Dit project heeft veel met houding te maken om te onderkennen wat er achter de vraag zit en op basis daarvan te schrijven. Verder kun je iets doen aan de fysieke afhandeling aan de balie. Wij proberen op al die onderdelen aandacht te besteden aan houding en cultuur.

De **voorzitter**: In de tweede termijn hebben de leden maximaal drie minuten spreektijd inclusief het indienen van moties.



De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter. Het grootste deel van mijn bijdrage in eerste termijn was gericht op een gevoelig punt waarvoor de Nationale ombudsman nadrukkelijk aandacht heeft gevraagd, namelijk markt-denken bij overheden en organisaties, het vermarkten van publieke diensten en het sturen op prestatiecontracten. Ik heb dit niet gedaan omdat dit mijn hobby is, maar omdat dit een groot probleem is en ook een gevoelig probleem als ik tenminste kijk naar de reactie van de minister-president en van enkele van mijn collega's. Ik doe dit ook omdat de Nationale ombudsman hierin niet alleen staat. Ook de vicevoorzitter van de Raad van State, de directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, de ambtenarenbonden, de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, ach wie niet, iedereen die nadenkt in Nederland moet concluderen dat marktwerking slecht is voor publieke diensten, slecht is voor het bestuur. De minister gaat hier niet op in. Dat vind ik jammer. Dit zal vanavond niet meer lukken, maar wellicht wel bij een andere gelegenheid. Ik zal proberen om dit onderwerp op de agenda te houden, omdat het een van de fundamentele problemen is waarmee wij te maken hebben.

Prestatiecontracten, ja wel. Steun voor de heer Madlener voor de bonnenquota. Ik heb hiervoor al vaak aandacht gevraagd. De Nationale ombudsman en anderen doen dat ook. Dit is niet alleen een probleem van de korpsen. Het is een manier voor de politie-managers om hun mensen, hun dienders te sturen. Ik ben het niet met de minister eens, dat weet zij, dat dit een aangelegenheid is van de korpsen alleen. Dit is een algemeen belang. Ik zal hier in de toekomst nog vaak op terug komen, evenals op de bureaucratie. Ik heb vorig jaar plannen ingediend over dit onderwerp en die mag de staatssecretaris gratis overnemen.

De heer Schinkelshoek en mevrouw Van de Burg maken zich zorgen over de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman. Laat dit instituut alsjeblieft onafhankelijk zijn en ga het niet de politieke maat nemen. De heer Schinkelshoek sprak over het eigen gelijk van de ombudsman. Hij wil een gesprek over het opereren van de Nationale ombudsman. Laat het instituut dit in onafhankelijkheid doen. Schoenmaker hou je bij je leest, zei mevrouw Van de Burg. Ja, dat vind ik ook. Laat de ombudsman zijn werk doen.

Ik ga graag met de minister een discussie aan over de domeinen. Het zou goed zijn als bijvoorbeeld de Tweede Kamer, de minister en de Nationale ombudsman nagaan

op welk domein de laatste zich richt, omdat er zo veel is verzelfstandigd en uitbesteed. Wat zijn volgens de burgers publieke taken en zijn dat de taken waarover de Nationale ombudsman gaat?

Soms wil de minister mij niet goed verstaan. Als ik spreek over demonstraties, spreek ik over landelijke demonstraties. Die behoren tot de verantwoordelijkheid van de gemeente Den Haag, maar ook van onszelf. Daarom heb ik die vragen gesteld en ik krijg daar graag een antwoord op.

Tot slot de klokkenluiders. Als ik het goed heb begrepen, krijgen wij voor donderdagavond een brief met de stand van zaken. Ik weet dat je een broedende kip niet moet storen, maar ik wil graag weten of de kip broedt. Ik wil dus graag voor donderdagavond inzicht in de stand van zaken. Zo niet, dan breng ik donderdagavond alsnog mijn motie in stemming.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De heer Van Raak gaat altijd zo te keer tegen de marktwerking. Ik wijs hem erop dat er een onderzoek is verricht, onder andere door het ministerie van Economische Zaken, waaruit blijkt dat marktwerking tot uitstekende dienstverlening leidt. Er zijn ook projecten mislukt, bijvoorbeeld de taxi's. Dat heeft vaak meer te maken met het niet goed invoeren van de marktwerking dan met de marktwerking zelf. Ik nodig de heer Van Raak uit om eens naar Cuba of Noord-Korea te gaan om te zien hoe het daar is.

De heer **Van Raak** (SP): De heer Van de Kamp heeft collega Karabulut al vergeleken met een dictator uit Noord-Korea. Ach, wij zijn van de VVD-fractie wel wat gewend en ook dat zij zo laag kan zakken. Ik ben wetenschapsfilosoof. Ik heb het onderzoek van Economische Zaken bestudeerd. Het is een flutonderzoek, mevrouw Van de Burg.



De heer **Schinkelshoek** (CDA): Voorzitter. In lijn met goede parlementaire gebruiken dank ik de minister en de staatssecretaris voor hun bijdragen aan dit debat. Het debat was volgens mij minder gericht tot de regering dan over de hoofden van de bewindslieden heen tot de Nationale ombudsman. Het was een pittig debat, met stevige stellingnames. Dat leek mij goed, want de Nationale ombudsman heeft er recht op, serieus te worden genomen. Wie zulke stevige woorden spreekt, verdient een helder weerwoord, ook vanuit de Kamer. Namens de CDA-fractie heb ik daaraan een bijdrage geleverd.

Wij zijn niet te spreken over de teneur. Ik zeg dat niet om te jibakken. Wij ontkennen niet dat er iets aan de hand is. Wij willen fouten, misslagen, blunders en tekortkomingen niet onder het tapijt schuiven. Het is niet zo dat wij gesignaleerde klachten, problemen en andere feilen van de overheid niet zouden willen aanpakken. Integendeel, zeg ik tegen de heer Van Raak. Integendeel, zeg ik tegen mevrouw Van Gent. Juist om oplossingen te zoeken voor een tekortschietende overheid, moeten wij gezamenlijk aan de slag. Dat vergt echter wel de juiste toon. Wij moeten elkaar niet zwart maken, maar een klimaat creëren waarin productief wordt samengewerkt. Wij moeten uit de kramp. Die constructieve instelling bespeurde ik gelukkig bij de minister en de staatssecretaris. Zij lieten blijken dat zij zich terechte kritiek aantrekken

## Schinkelshoek

en systematisch en dat zij taai willen werken aan verbeteringen. Stapje voor stapje willen zij invulling geven aan wat in het coalitieakkoord een dienende overheid wordt genoemd.

Ambitieuus was een woord dat ik uit de mond van de staatssecretaris optekende. Er is meer dan genoeg te doen. Wij verwachten van dit kabinet concrete, merkbare en vooral meetbare verbeteringen in de dienstverlening van de overheid. Daarom ben ik blij met alles wat de staatssecretaris heeft aangekondigd. Wij kunnen daarover doorspreken in september, na terugkeer van het zomerreces. Ik ben ook blij met de toezegging van de minister om jaarlijks namens het kabinet een stuk naar de Kamer te sturen, waarin wordt gereageerd op wat de ombudsman heeft geschreven en waarin – en dat is minstens zo belangrijk – acties, tegenmaatregelen en projecten worden aangekondigd om te repareren en te herstellen wat er is fout gegaan. Kennelijk geprikkeld door de forse toon, heeft het kabinet dit jaar voor het eerst een brief gestuurd. Dat maakt een debat als dit concreter en tastbaarder. De parlementaire tegenhanger daarvan is, dat belangrijke onderdelen en beleids-terreinen in algemeen overleg worden besproken. Tegen die achtergrond moet de Kamer mijn suggesties verstaan om het parlement nauwer te betrekken bij het werk van de Nationale ombudsman; vandaar mijn suggestie om de banden met de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven aan te halen, een idee dat ik ontleen aan het pleidooi van de – inderdaad onafhankelijke – ombudsman zelf.

Tegen deze achtergrond moet men ook mijn suggestie verstaan dat de desbetreffende vaste commissie van tijd tot tijd, een keer per jaar, een gesprek heeft over wat de Nationale ombudsman doet. Van die betere samenwerking kan de burger alleen maar beter worden. Uiteindelijk willen wij allemaal hetzelfde: volgend jaar weer minder klachten bij de Nationale ombudsman.

De heer **Pechtold** (D66): Voorzitter, ik ben verheugd dat wij dit debat voor het reces hebben gevoerd. Ik geef u echter wel mee om, daar wij de presentatie van het verslag hier vlak voor de zomer hebben, toch nog eens na te denken over wanneer dit debat moet worden geagendeerd. Op een avond als deze, zijn wij toch nog een beetje aan het oefenen. Ik vind dat een dergelijk debat toch net iets meer tijd verdient. Het smaakt naar meer, ook om toch te leren verkennen.

Ik vond de reactie van beide bewindslieden positief. Zij keken ook positief terug op de wijze waarop de communicatie is verlopen. Dat vond ik een stuk prettiger dan de CDA-fractie, die hier toch twee termijnen heeft gebruikt om de ombudsman eigenlijk te adviseren om nog eens even te praten over zijn bevoegdheden. Nou, zeg ik bijna uit eigen ervaring, als de CDA-fractie mee gaat denken over verbetering van de democratie of van instituties, tel dan je bevoegdheden nog maar eens na. De heer Schinkelshoek vertrouw ik het muizenprobleem in de gangen van de CDA-fractie meer toe dan de democratie.

Wij hebben gesproken over een betere aansluiting bij de beleving van de burgers en bij de praktijk. Ik dien zo een motie in om het kabinet en de Kamer te vragen om daar werk van te gaan maken. Ik ben blij met de beantwoording van de vragen over de begrippen

“eerlijk” en “behoorlijk”. Ik vond dat de minister dat helder uitlegde. In de beleving is het woord “eerlijk” nu eenmaal wat ons op de lippen ligt. Ik vind het goed dat wij de juridische term vasthouden. Ik ben blij dat daarover is gesproken met de ombudsman.

Ik ben ook blij met de toezegging dat het budget niet in de eerste plaats afhankelijk is van prestaties alleen, maar dat gewoon wordt gezien wat een ombudsman mag kosten. Het is goed dat wij er met zijn allen naar streven dat er minder klachten komen, maar dat dit niet per definitie betekent dat het budget direct omlaag gaat. Ik ben er zeer verheugd over dat er ook extra budget beschikbaar is gesteld toen duidelijk werd dat achterstanden moeten worden weggewerkt.

Ik heb een punt van urgentie rond het Nederlands Nationaal Instituut voor de Rechten van de Mens. Ik ben het met iedereen eens die zegt dat het niet het zoveelste instituut moet worden. In een grijs verleden was mijn standpunt ook altijd dat wij het aantal instituties wat moesten opschonen. Buitenlandse Zaken had beloofd voor de zomer de Kamer te informeren en nu wordt gezegd dat dit na de zomer zal gebeuren. Ik hoop van harte dat wij dit jaar nog wel voortgang kunnen boeken op dit terrein.

Ik heb een motie over de aansluiting bij het gevoel van de burger over wat er onder de overheid zou vallen.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman constateert dat de overheid voor veel burgers een groter domein vertegenwoordigt dan het strikt juridische;

constaterende dat veel aan de overheid gelieerde organisaties, zoals bijvoorbeeld jeugdzorg, reclassering en slachtofferhulp niet onder het domein van de Nationale ombudsman vallen;

verzoekt de regering, in overleg met de Kamer met de Nationale ombudsman in gesprek te gaan over de vraag hoe deze situatie verbeterd kan worden,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Pechtold, Van Raak en Van Gent. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 4 (31363).

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik wil de beide bewindslieden vriendelijk bedanken – dat heb ik natuurlijk in mijn oren geknoopt – voor hun beantwoording. Laat ik ook vriendelijk tegen de heer Schinkelshoek zeggen: nee, wij doen het niet, dat samenspel met de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven. Hij heeft mij nog niet overtuigd. Misschien kan hij daar nog eens een notitie aan wijden of zo. De onafhankelijkheid staat voorop. Er zou kunnen worden overwogen om aan mensen die een klacht indienen voor

## Van Gent

te leggen dat zij dat ook bij de ombudsman kunnen doen. Dat vind ik iets anders dan dat de Tweede Kamer een soort verwevenheid krijgt met de ombudsman. De heer Schinkelshoek schudt nu nee. Overigens ook wel redelijk vriendelijk, is mijn indruk. Voor zover ik er nu tegenaan kijk, moeten wij deze weg niet opgaan.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ik kan natuurlijk niet blijven zitten. Mevrouw Van Gent zegt zulke aardige dingen, na de hele nare dingen die er al over zijn gezegd.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Het werkt, hé?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ja, dank u wel. Op een later moment wil ik haar er toch nog eens van proberen te overtuigen dat er toch nog een paar misverstanden in haar hoofd zitten waar het gaat om mijn voorstel. Het is niet de bedoeling om de onafhankelijkheid aan de kant te zetten. Het gaat er juist om dat twee onafhankelijke instituten, de Kamer en de Nationale ombudsman, beter samenwerken in het belang van de burger. Misschien mag dat argument mevrouw Van Gent overtuigen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Wat mij ieder geval niet overtuigt, is de opmerking dat er verkeerde dingen in mijn hoofd zitten. Dat weet de heer Schinkelshoek helemaal niet. Ik neem graag de uitnodiging aan om daar nog eens over door te praten, maar ik zeg nu vriendelijk nee tegen u.

Nu ga ik het hebben over de verruwing en de reactie van de minister-president. Ik moet zeggen dat de minister in haar beantwoording wel meer zegt over de wederkerigheid, dus dat enerzijds overheidsdienaren ruw worden benaderd, maar anderzijds ook burgers ruw kunnen worden benaderd door de overheid en dat je aan beide aspecten de nodige aandacht moet besteden. De minister worstelt toch een beetje met de reactie van de minister-president, maar goed, wij zijn vriendelijk, dus ik laat het hierbij. Zij heeft zich daar wel goed uit gepraat. Laat ik het zo zeggen: ik ben het meer met haar formulering eens dan met die van de minister-president in het begin, maar goed, het blijft natuurlijk spreken met een mond, al kan het wel verschillend gezegd worden.

Natuurlijk mag een ombudsman best een maatschappelijke analyse geven. Hij constateert een aantal problemen en mag daar in mijn ogen ook best iets over zeggen. Dat lijkt mij helemaal niet taboe. Als je een open blik hebt, sta je daar ook voor open, want als je overtuigd bent van je eigen gelijk, ben je ook bereid om daar met anderen die daar anders tegenaan kijken over in debat te gaan.

De minister gaat niet in op mijn voorbeeld van de huurtoeslag. Aan de ene kant begrijp ik dat wel, maar aan de andere kant is het natuurlijk wel zo'n prominent voorbeeld. Je gooit als overheid de hele zaak om, het wordt een puinhoop – ik kan het niet anders noemen – en vervolgens krijgen 320.000 mensen een rekening gepresenteerd omdat het gewoon niet goed georganiseerd is. Daarover wil ik de minister toch nog wel eens horen.

Wij krijgen een stand van zaken opgemaakt over de klokkenluiders, maar er wordt ook al gezegd dat je een broedende kip niet moet storen. Die kip broedt natuurlijk al een tijdje, dus ik hoop niet dat het uiteindelijk een rot eitje of een windei wordt, want er moet natuurlijk wel een mooi kuiken uit komen. Dat heeft de Kamer

glashelder gemaakt. De zaken Bos, Spijkers en Schaaap moeten echt en als het kan definitief tot een goed einde worden gebracht. Over klokkenluiders in het algemeen moeten wij nog veel intensiever met elkaar spreken.

Tegen de ombudsman en zijn team zeg ik in het kader van de discussie van vanavond en over hun jaarverslag: voorwaarts met uw goede werk.

□

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Ik wil de beide bewindslieden danken voor hun beantwoording. Het lijkt mij heel goed dat wij vandaag de constatering van de ombudsman nog maar eens naar voren brengen dat 98% van de burgers gewoon deugt, van goede wil is, zich aan de wet wil houden en dergelijke kwalificaties en dat wij hun dus vertrouwen moeten schenken en niet met wantrouwen moeten bejegenen. Ook de andere kant, dus dat dit ook voor heel veel mensen in overheidsdienst en juist in de publieke dienst geldt, is goed om hier te constateren. Ik zie uit naar het debat over de kwaliteit van de overheid dat wij in september met de staatssecretaris zullen voeren. Gegeven alle extra lasten die dit kabinet de burgers oplegt, vind ik wel dat zij ook verplicht is om de ambitie bij te stellen. Ik ga er dus van uit dat de staatssecretaris in september zegt dat de ambitie voor de individuele organisaties naar een acht gaat en voor de ketens naar een zeven. Extra kosten in rekening brengen vergt extra kwaliteit.

Ik vond dat de staatssecretaris zich van de vragen over de complexe ketens te gemakkelijk afmaakte door te verwijzen naar de ombudsman. Ik krijg vanavond graag de toezegging dat wij bij het debat in september gewoon vijf concrete, heel goede voorstellen hebben voor het verbeteren van de ketens aan de hand van best practices. Dat lijkt mij, gezien de staat van dienst ook van de Kafkabrigade, een heel reële vraag. Ik denk dat het goed is dat wij daar dan verder met elkaar over praten. Ik krijg hierover graag een toezegging.

Erkenning van het feit dat cultuur heel belangrijk is en dat wij daar heel veel aandacht aan moeten besteden, lijkt mij ook een goede zaak. Misschien zit die bij een van de voorbeelden en dan wel concreet uitgewerkt. De VVD is op voorhand geen voorstander van het bij de ombudsman onderbrengen van extra functies en instituties, zoals het NIRM, die mensenrechtenclub. Zij wacht de voorstellen van het kabinet hiervoor af.

□

De heer **Madlener** (PVV): Voorzitter. Een dienstverlenende overheid is een heel mooi ideaal. Een dienstverlenende overheid luistert naar haar burgers. Dat doet dit kabinet heel slecht. Nu de dieselprijzen de pan uit rijzen, gaat het nog eens extra de accijns verhogen. Een bevolking die vraagt om een gezaghebbende politie moet zich niet bezighouden met bonnenquota en een financieringsbron zijn om slecht beleid te financieren. Die dienstverlenende overheid is met dit kabinet dus helaas nog verder weg dan ooit. De administratieve lastenverlichting, met minder regels en minder ambtenaren, komt er ook niet. Dat vergroot de frustratie bij diezelfde burger als hij met de overheid te maken heeft. Is de overheid er nu voor ons of is zij er vooral om zichzelf te verrijken en om ons te hinderen in plaats van ons te helpen? Helaas heeft de reactie van de minister op de

## Madlener

bonnen weer aangetoond dat dit kabinet absoluut geen oor heeft voor de bevolking en er simpelweg niet over wil discussiëren. Ik dien een motie in die de Nationale ombudsman ontlast van een taak en die ook nog eens de Vreemdelingenwet vereenvoudigt, dus de motie slaat twee vliegen in één klap.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de Nationale ombudsman klachten in behandeling neemt die zijn aangespannen door vreemdelingen zonder verblijfsvergunning;

voorts constaterende dat de Nationale ombudsman zich alleen bezig dient te houden met klachten, aanhangig gemaakt door Nederlanders en vreemdelingen met een geldige verblijfsvergunning;

verzoekt de regering, de Nationale ombudsman duidelijk te maken dat hij alleen klachten in behandeling dient te nemen die aanhangig zijn gemaakt door Nederlanders en door vreemdelingen met een geldige verblijfsvergunning, en dit indien nodig op te nemen in de Wet Nationale ombudsman,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Madlener en Brinkman. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 5 (31363).

De heer **Pechtold** (D66): Ik heb nooit gehoord dat de PVV helemaal geen enkel asielzoeker zou willen toestaan. Een gevluchte homoseksuelen man uit Iran die hier binnenkomt, kan een klacht hebben over de eerste contacten op Schiphol. Waar moet hij dan terecht?

De heer **Madlener** (PVV): Wij hebben er alle vertrouwen in dat wij als parlement de rechten goed kunnen regelen en dat de IND en de rechter voldoende de rechten van de vreemdeling behartigen. Daarmee zou de gang naar de ombudsman onzes inziens overbodig zijn.

De heer **Pechtold** (D66): Een homoseksuele man op Schiphol met een klacht is dus voor u iets anders dan een homoseksuele man in Amsterdam met een klacht die daar met de politie in aanraking komt? Dat zijn voor u dus verschillende situaties omdat de een gewoon nog niet de kans heeft gehad om bijvoorbeeld Nederlander te worden en de ander wel?

De heer **Madlener** (PVV): Ik verval in herhaling. Ik heb gezegd wat ik gezegd heb. De rechten van asielzoekers in Nederland zijn heel goed geregeld; zelfs te goed, want Nederland is veel te aantrekkelijk voor vreemdelingen om naar toe te komen. Mijn betoog en mijn standpunt zijn helder.

□

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Ik lees in de samenvatting van het jaarverslag dat volgens de Nationale ombudsman B-organen, niet-bestuursorganen met openbaar gezag niet kunnen worden onderzocht. Dat licht hij toe met een aantal voorbeelden, zoals de instellingen voor slachtofferhulp, AMK en crisis-interventieteams. Het kabinet schrijft in zijn brief dat de ombudsman wil aansluiten bij zaken die de overheid ervaart, ook als het gaat om gedragingen van private partijen die niet plaatsvinden in het kader van de uitoefening van openbaar gezag. Dat is echter juist wat de Nationale ombudsman aan de orde stelt in zijn jaarverslag. Daarin wordt niet gesproken over private partijen zonder openbaar gezag, maar over private of niet-private bestuursorganen met openbaar gezag. De minister kan zich voorstellen dat dit menigeen gaat duizelen. De heer Pechtold werpt daardoorheen nog eens een motie waarin wordt gesproken over "aan de overheid gelieerde organisaties". Ik probeer mij voor te stellen dat er straks een kinderombudsman is die geen klacht kan behandelen over de advies- en meldpunten kindermishandeling. Dan weet helemaal niemand meer hoe het zit. Daarom verzoek ik de heer Pechtold om zijn motie aan te houden. Tegelijkertijd vraag ik het kabinet om serieus in te gaan op het probleem dat de ombudsman in zijn jaarverslag aan de orde stelt en om de Kamer hierover een ordentelijke notitie te sturen. Er moet helderheid zijn over de vraag met welke klacht men waar terecht kan. Dit moet een sluitend systeem zijn dat ook nog transparant en helder is voor de burgers. Ik ben geneigd om dit signaal van de Nationale ombudsman heel serieus te nemen.

De heer **Pechtold** (D66): Ik zie niet in wat het voordeel is van een brief van het kabinet boven een motie van de Kamer. Als de Kamer zich hierover in een motie uitspreekt, heeft zij een stok achter de deur. Als de heer Heijnen het met de inhoud van de motie eens is maar nog wat in de bewoording wil veranderen, wil ik daarover meedenken. Het gaat dan met name over het woord "gelieerd" en over de vraag of het met of zonder gezag moet zijn. Liever dan slechts een brief heb ik echter een motie waarin wij het kabinet hiertoe oproepen. Het kabinet heeft immers al de mogelijkheid gehad om aan dit door de Nationale ombudsman gesignaleerde probleem iets te doen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik constateer dat de reactie van het kabinet op dit punt niet helder is. Het kabinet lijkt te zeggen: alles wat met enig openbaar gezag is bekleed, valt onder de Nationale ombudsman. Toch is het daarover niet duidelijk. Daarom ben ik benieuwd naar de nadere uitleg van de minister op dit punt. Misschien bestaat het probleem helemaal niet, maar moet een en ander nog wel even in de wet worden aangepast. Ik zal mij niet uitspreken voor deze motie en daarbij vooruitlopen op de antwoorden van de minister. Ik ben überhaupt niet zo voor het indienen van een motie als het kabinet tegemoet komt aan de gedachte die in zo'n motie wordt verwoord.

□

Minister **Ter Horst**: Voorzitter. In de discussie over het



## Ter Horst

vermarkten van publieke diensten sluit ik mij aan bij de woorden van mevrouw Van der Burg, die zei dat het ministerie van Economische Zaken een uitgebreid en doorwrocht rapport heeft uitgebracht over de voor- en nadelen van vermarkting en privatisering. In het ene geval heeft dit absoluut een positief effect en in het andere geval niet. Als ik hierover meer opmerkingen maak, loop ik het gevaar dat ik een discussie opentrek die wij hierover al eerder hebben gevoerd.

Er is gesproken over de prestatiecontracten. Ik heb mij afgevraagd of de ombudsman iets over zulke contracten bij de politie heeft geschreven. Daarom heb ik snel opgezocht wat daarover precies staat geschreven. De ombudsman schrijft: "Ook het gebruik van prestatiecontracten, waarbij de opdrachtgevende overheid zich als partij gaat opstellen, kan leiden tot prikkels." Dit gaat echter niet over de politie. Ik probeer echt om het te snappen. Ik vraag mij werkelijk af of er een fractie in de Kamer is die vindt dat ik mij niet meer zou moeten bemoeien met de politiekorpsen. Er komen immers regelmatig onderwerpen langs waarbij ik juist erg door de Kamer wordt gestimuleerd om iets te bedenken over de politiekorpsen. Dat kan het dus in algemene zin niet zijn. Het moet dus specifiek zijn, en dan zal het gaan over de boetes. Daarover hebben wij met elkaar van gedachte gewisseld. Het standpunt dat je bij boetes de wens van de bevolking moet volgen, is volgens mij populistisch. Ik zie dat de heer Van Raak al gaat protesteren, maar ik beweer niet dat hij dit standpunt heeft ingenomen. Ik weet ook wel hoe je je populair moet maken, namelijk door te zeggen dat je alle boetes zult afschaffen. Dat kan echter toch niet de bedoeling zijn? De politie is uiteraard bij uitstek de organisatie die gedrag moet handhaven. Dat gebeurt door processen-verbaal op te maken. Dit is ook mijn antwoord op de opmerking van de heer Madlener.

De kwestie van de demonstraties wil ik maar even laten voor wat zij is. Als ik heb beloofd dat de Kamer voor donderdagavond een brief krijgt over de klokkenluiders, krijgt de Kamer zo'n brief.

De heer Pechtold stelt dat ik zou hebben gezegd dat het budget van de Nationale ombudsman niet afhankelijk werd van de prestaties. Dat heb ik echter niet gezegd. Wel heb ik gesteld dat het budget van de Nationale ombudsman niet alleen afhankelijk zou moeten zijn van de klachtenbehandeling, maar dat wij ook moeten kijken naar andere activiteiten van de ombudsman. Die andere activiteiten zijn echter wel degelijk ook prestaties. Het afrekenen op prestaties blijft dus gelden.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Wij krijgen donderdagavond een brief over de klokkenluiders, maar zouden wij die voor 18.00 uur kunnen krijgen?

Minister **Ter Horst**: Ja, wij doen ons best, want ik begrijp waarom u de brief voor 18.00 uur wilt hebben.

Dan de motie van de heer Pechtold. Ik voel veel voor wat de heer Heijnen op dit punt heeft ingebracht en niet alleen omdat er verschillende termen worden gebruikt. Ik voeg er geen zinnen aan toe die misschien op categorie vier van de gebruikte termen betrekking hebben. Ik begrijp de bedoeling achter de motie, maar er wordt een beetje gesuggereerd dat de problemen ontstaan doordat een aantal sectoren niet onder het domein van de Nationale ombudsman valt. In het dictum wordt aangegeven hoe die situatie kan worden verbeterd, maar

dat suggereert een beetje dat het probleem kan worden opgelost door die sectoren wel onder het domein van de ombudsman te brengen. Daar ben ik echter niet voor. Ik ben gaarne bereid om in overleg met de ombudsman te bezien of de rechtsbescherming in domeinen die niet zozeer de private sector betreffen, maar sectoren die op afstand zijn gezet, adequaat is geregeld. Als dat het geval is, kan de ombudsman mensen die bij hem klagen, verwijzen naar organisaties met een adequate rechtsbescherming. Als er geen adequate rechtsbescherming is, ben ik uiteraard gaarne bereid om samen met mijn collega's te komen tot die adequate rechtsbescherming. Ik vind dus dat wij eerst tot die analyse moeten komen, in overleg met de ombudsman. Dat zou kunnen leiden tot reparatie bij andere organisaties. Waar dat niet kan, is de laatste fase dat een en ander wordt ondergebracht bij de ombudsman.

Wat betreft de huurtoeslag vind ik het buitengewoon vervelend dat dit is gebeurd. De Kamer zal het mij niet kwalijk nemen dat ik verder niets zeg over de maatregelen die zullen worden getroffen.

De heer Heijnen sprak over een sluitend systeem van klachtenbehandeling. Dat zou inderdaad onze doelstelling moeten zijn.

□

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. De heer Schinkelshoek sprak over merkbaar en meetbaar. Ook wij vinden dat het merkbaar beter moet worden voor burgers, maar je moet het ook meten, omdat je moet kunnen laten zien wat dit betekent.

Ik heb met betrekking tot de ketenaanpak niet verwezen naar de ombudsman. Ik heb juist aangegeven dat wij daar veel aandacht aan besteden. Wij vinden dat in de gehele keten moet worden gekomen tot verbeteringen, maar dat is wel een knelpunt. Mevrouw Van der Burg vroeg naar vijf concrete voorbeelden van verbetering. Ik wil daar naar kijken.

Wat de cultuur betreft geloof ik echt in het verbeteren van het contact van mens tot mens. Wij hebben ook geschreven dat dit belangrijk is. Dan moet je ook aandacht besteden aan alle punten.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Naar kijken is een toezegging, naar ik aanneem.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Jazeker. Ik weet nog niet precies wanneer wij klaar zijn, maar wij zullen proberen om de Kamer tijdig voor het debat over die kwestie te informeren.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik dank de bewindslieden.

Wij stemmen aanstaande donderdag over de ingediende moties.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

---

Aan de orde is de voortzetting van de behandeling van:  
- **het wetsvoorstel Vaststelling van een nieuwe Mediawet (Mediawet 20..) (31356).**

(Zie vergadering van 25 juni 2008.)