

---

Aan de orde is **de aanbieding door de Nationale ombudsman van het jaarverslag over het jaar 2009**.

De **voorzitter**: Ik heet van harte welkom de Ombudsman, de heer Brenninkmeijer, en zijn twee substituut-ombudsmannen, mevrouw Stehouwer en de heer Van Dooren, evenals de hier aanwezige staf. Net als in de voorgaande jaren is dit toch weer een bijzonder moment. Alweer voor de derde keer wordt het jaarverslag van de Nationale ombudsman in de plenaire zaal gepresenteerd. Ik geef graag het woord aan de heer Brenninkmeijer, die zijn verslag zal aanbieden.

□

De heer **Brenninkmeijer**: Voorzitter. De titel van het jaarverslag over 2009 is: "Voorbij het conflict". Ik doe een appel op de overheid om stil te staan bij de vraag hoe wij in onze samenleving met conflicten omgaan en hoe de overheid daarop zelf invloed uitoefent. We leven in een tijd die als grimmig wordt gekenschetst. Onze wijze van samenleven blijkt voor 75% van de mensen de belangrijkste maatschappelijke kwestie. Intolerantie bepaalt meer en meer onze samenleving. De betekenis van incidenten wordt als vanzelfsprekend uitvergroet.

Ik zie als ombudsman op basis van de duizenden zaken die bij mij komen, twee tegenstrijdige ontwikkelingen bij de overheid. Aan de ene kant zie ik dat onze professionals bij de politie, de Belastingdienst, het UWV en de SVB deskundig zijn in het scheppen van goede verhoudingen met burgers. Conflicten kunnen vaak met een verstandige aanpak voorkomen of opgevangen worden. Het aantal klachten daalt en het is ook duidelijk waarom: de overheid leert meer en meer hoe op een behoorlijke manier om te gaan met burgers. Aan de andere kant zie ik een hiermee strijdige ontwikkeling. Op tal van plaatsen in onze samenleving neemt de spanning tussen het openbaar gezag en de burger toe. Het respect voor elkaar valt weg, er vallen steeds vaker harde woorden en er worden harde maatregelen genomen. Er is een voortdurende roep om toepassing van nieuwe repressieve bevoegdheden bij de overheid. Vanuit de politiek klinkt steeds de roep om hard op te treden. Ik heb het dan bijvoorbeeld over politieoptreden dat onder invloed van het dogma van zero tolerance voorbij kan schieten aan zijn doel. De professionals bij de politie zeggen tegen mij dat ze onder deze druk van boven hun werk niet goed kunnen doen. De politiemans of -vrouw die geen eigen keuze mag maken en alleen maar hard mag optreden, wordt een robot.

Ook noem ik de jeugdzorg, waar uit angst voor incidenten veel kinderen uit huis geplaatst worden. Als kinderen dan moeten wachten op de noodzakelijke begeleiding en behandeling, verliest die plaatsing haar rechtvaardiging. De professionals in de jeugdzorg worden geregeerd door angst voor incidenten. Het effect van die angst is in de jeugdzorg breed merkbaar. Er is een vlucht in protocollen en verantwoordingsformulieren. Kwajongensstreken, die van alle tijden zijn, worden met de bril van het strafrecht bekeken.

Wat zien wij bij dit politieoptreden en bij de jeugdzorg? In een Europese vergelijking scoort Nederland opmerkelijk hoog als het gaat om het aantal doden door

politiekogels. Ook springt Nederland eruit als het gaat om het opsluiten van kinderen.

Wat is er in Nederland aan de hand? Ons land heeft een traditie van tolerantie en het verstandig omgaan met conflicten. Nu kijkt de wereld om ons heen verwonderd op en stelt de vraag waar ons vermogen om met conflicten om te gaan, is gebleven. Het lijkt wel alsof wij de tolerantie voor het afwijkende verliezen, maar daarmee ontstaat een verstikkende deken van eenvormigheid. Conflicten en incidenten horen bij het samenleven. Kinderen doen onverwacht onverstandige dingen. Opgroeiende kinderen puberen. Er vinden soms heel vervelende incidenten plaats, zoals wij vandaag ook weer hebben gezien. Bij het goede samenleven hoort ook het verstandig omgaan met conflicten en incidenten, en het elkaar respecteren. De overheid heeft daarbij een bijzondere verantwoordelijkheid. De overheid stelt de regels. De overheid heeft het geweldsmonopolie. Bovendien vervult de overheid een belangrijke voorbeeldfunctie bij het respectvol met elkaar omgaan, het beperken van tegenstellingen en het oplossen van conflicten.

Wat kan de overheid doen om verstandig met conflicten om te gaan? In de eerste plaats roep ik op tot meer tolerantie. Als wij alsmäär gevoeliger worden voor verschillen in onze samenleving en voor wat afwijkt, verstoort dat het evenwicht in de samenleving. Bij het leven hoort nu eenmaal dat er incidenten zijn en dat er afwijkingen voorkomen van het gewone. Het heeft weinig zin om incidenten uit te vergroten en op de spits te drijven. Wij moeten niet nog meer repressie hebben. Wij moeten niet vluchten in protocollen en juridische procedures, maar met elkaar aan tafel gaan zitten. Wij moeten elkaar de vraag durven stellen wat wij over en weer in redelijkheid van elkaar mogen verwachten. Wij moeten niet op de persoon spelen en niet moeilijk doen over excuses of schadevergoeding als er leed is veroorzaakt. Wij moeten ons vooral niet laten leiden door incidenten en door angstbeelden die nergens op gebaseerd zijn: durf te relativeren!

Wij moeten ook meer aandacht besteden aan onze professionals. Of het nu gaat om de politie of de jeugdzorg, of om mensen die voor gemeenten werken of in de gezondheidszorg of in het onderwijs; dat maakt niet uit. Voor een belangrijk deel dragen zij bij aan goede verhoudingen in onze samenleving. Die professionals moeten de ruimte krijgen om hun professionele missie ter vervullen. Zij moeten van de politiek en het management vertrouwen krijgen. Het heeft weinig zin om steeds over de schouder van de professionals mee te kijken en aan te geven hoe zij hun werk van dag tot dag of van uur tot uur moeten doen.

De politiek mag de richting bepalen en het management mag faciliteren, maar het is de professional die het echte werk doet. Stimuleer professionals om vaardiger te worden in het omgaan met tegenstellingen en conflicten. Met weinig extra aan conflictvaardigheid valt al veel winst te behalen.

Daarom, mevrouw de voorzitter, luidt de titel van mijn verslag: "Voorbij het conflict". Ik bied u hierbij het verslag aan.

□

De **voorzitter**: Ik dank de Nationale ombudsman voor het jaarverslag dat ik zojuist uit zijn handen in ontvangst

## **Voorzitter**

heb genomen en voor alle zorg en moeite die hij daaraan heeft besteed. Vanzelfsprekend dank ik ook de substituut-ombudsmannen, mevrouw Stehouwer en de heer Van Dooren, die hier ook aanwezig zijn. Het jaarverslag zal ik in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ik heb begrepen dat de commissie voornemens is, de behandeling nog door deze Kamer te laten afronden.

De vergadering wordt van 13.20 uur tot 14.30 uur geschorst.

De **voorzitter**: Op de tafel van de Griffier ligt een lijst van ingekomen stukken. Op die lijst staan voorstellen voor de behandeling van deze stukken. Als voor het einde van de vergadering daartegen geen bezwaar is gemaakt, neem ik aan dat daarmee wordt ingestemd.