

Vergaderjaar 2014–2015

33 876

Jaarverslag van de Nationale ombudsman

Nr. 6

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 9 februari 2015

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken heeft op 3 december 2014 overleg gevoerd met Minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over:

- **de brief van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 9 juli 2013 met de kabinetsreactie op het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2012 (Kamerstuk 33 539, nr. 3);**
- **de brief van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 6 juni 2014 met de kabinetsreactie op het jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2013 (Kamerstuk 33 876, nr. 3).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken,
Berndsen-Jansen

De griffier van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken,
Hendrickx

Voorzitter: Berndsens-Jansen
Griffier: Hendrickx

Aanwezig zijn vier leden der Kamer, te weten: Berndsens-Jansen, Oosenbrug, Schouw en Taverne,

en Minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

Aanvang 15.30 uur.

De **voorzitter**: Ik heet de Kamerleden en de Minister en zijn staf van harte welkom bij dit algemeen overleg, net als het publiek en de mensen die dit debat op afstand volgen. De mensen van het bureau van de Nationale ombudsman heet ik in het bijzonder welkom. Als eerste is het woord aan de heer Schouw.

De heer **Schouw** (D66): Ik neem aan dat ik onbeperkte spreektijd heb?

De **voorzitter**: Nee, dat hebt u niet, maar ik zal heel soepel zijn.

De heer **Schouw** (D66): Dank u wel. Voorzitter. De Kamer en de samenleving hebben het afgelopen jaar veel over de Nationale ombudsman en zijn opvolger gesproken. Belangrijker is natuurlijk dat de Kamer ook spreekt over de aanbevelingen van de Nationale ombudsman voor een betere dienstverlening aan de samenleving. De Kamer ontvangt elk jaar een heel mooi, goed en degelijk verslag met aanbevelingen van de Ombudsman. Mijn fractie wil de mensen bedanken die hier dag in, dag uit hard aan werken. Als je kijkt naar die aanbevelingen valt eenzelfde patroon op. Je ziet dat de regering ze heel warm omarmt, maar daarna is onduidelijk wat er in de praktijk precies mee gebeurt. Daarom vraag ik aan de Minister welke concrete verbeteringen het kabinet heeft doorgevoerd naar aanleiding van de jaarverslagen van 2010 en 2011. Wat heeft dat concreet voor de mensen in het land – laat ik die gevleugelde uitdrukking maar eens gebruiken – opgeleverd? En op welke termijn wordt gerapporteerd over de resultaten van de uitvoering van de aanbevelingen uit de jaarverslagen 2012 en 2013?

De indruk bestaat namelijk bij mijn fractie dat de aanbevelingen aan de ene kant serieus worden genomen, maar dat ze aan de andere kant een beetje verdampen in de hitte van de praktijk van alledag. Zo zien we bijvoorbeeld in 2013 een toename van 115% van klachten over gerechtsdeurwaarders, terwijl er het jaar ervoor al een paar heel duidelijke aanbevelingen over stonden in het rapport van de Ombudsman. Dat is natuurlijk zorgelijk. Niet alleen omdat de aanbevelingen van de Ombudsman in de praktijk onvoldoende opgepakt worden – ik kijk even naar deze casus – maar ook omdat er geen rekening wordt gehouden met mensen die wel bereid zijn te betalen, maar door financiële problemen niet in staat zijn om alles in één keer te betalen. Mijn vraag is of de Minister eens concreet in wil gaan op deze kwestie. Wil hij ook reflecteren op de vraag waarom de aanbevelingen van de Ombudsman niet serieus genomen worden?

Daar zou ik ook een ideetje aan willen koppelen. Er komt binnenkort natuurlijk een nieuwe Ombudsman. Die zal ook weer op zijn of haar wijze het werk op een verstandige en goede manier willen voortzetten, maar zouden we het instituut Ombudsman ook niet een soort doorzettingsmacht moeten durven geven? Dan kan de Ombudsman, daar waar een Minister, een Staatssecretaris of een ministerie het af laat weten, met de gele of de rode kaart zwaaien. Praten en opschrijven is namelijk één ding, maar de vraag is of dat resulteert in het effect dat we willen hebben. Mijn voorstel is dat de Minister eens nadenkt over het optuigen van de

Ombudsman met een gele en rode kaart. Ik bedoel niet dat de Minister die aan de Ombudsman kan geven, maar juist andersom: dat de Ombudsman die aan de Ministers kan geven.

Ik wil ook inzoomen op het departement Veiligheid en Justitie. Er is namelijk veel werk aan de winkel voor Minister Opstelten en zijn Staatssecretaris, gezien de toename van klachten van Nederlanders over dat ministerie. Ze bedragen nu 20% van het totale aantal klachten. Daar valt heel veel over te zeggen: over de aantallen, dat het onacceptabel is en dat we een vat vol goede voornemens van het departement hebben om daar wat aan te doen. Mijn punt is echter: gebeurt daar wel voldoende en wat doet de coördinerend Minister Ombudsman daaraan? Welke doorzettingsmacht heeft deze Minister om bijvoorbeeld de Minister en Staatssecretaris van V en J tot de orde te roepen om ervoor te zorgen dat het departement maatregelen neemt om die stroom aan klachten op te lossen?

Mijn tweede voorstel is om in 2015 eens een mooie verbeterpilot te starten rondom het departement van V en J. Daar zijn heel veel klachten over. Dat departement schiet eruit als een totempaal. Als we de klachten en het rapport van de Ombudsman serieus nemen, en de Minister samen met Opstelten een taskforce zou beginnen om ervoor te zorgen dat de klachten in 2015 gereduceerd worden tot een minimum, zou mijn fractie daar heel blij mee zijn. Afhankelijk van de beantwoording van de Minister, ziet mijn fractie ook mogelijkheden voor twee moties op deze punten. Het eerste punt was dus de mogelijkheid voor de Ombudsman om gele en rode kaarten te geven en het tweede punt ging over een pilot om de problemen bij V en J uit te roeien en eens goed aan te pakken.

De heer **Taverne** (VVD): Collega Schouw van D66 kondigt al bijna twee moties aan. Dat past ook bij zijn inzet in een overleg zo belangrijk als dit. Maar hij stelt een uitbreiding van bevoegdheden voor, onder andere via zo'n kaartprocedure. Als ik het goed heb, was de vorige Ombudsman, de heer Brenninkmeijer, daar juist op tegen. Hoe ziet de heer Schouw zijn idee in het licht van het feit dat de vorige Ombudsman dat zelf eigenlijk niet wilde?

De heer **Schouw** (D66): Over degenen die ons verlaten hebben niets dan goeds. Ik beheer het erfgoed van de vorige Ombudsman niet. Die bestaat even niet meer voor mij. Wat wel bestaat voor mij, en naar ik hoop ook voor de heer Taverne, is het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Daar zwaaien twee VVD-bewindslieden al vier jaar lang de scepter en daar stapelt zich een enorme hoeveelheid klachten op. Ik zie dat dat departement, met die twee VVD'ers, lak heeft aan alle aanbevelingen die de Ombudsman jaar op jaar doet. Het zou fantastisch zijn als de VVD-fractie vandaag samen met de D66-fractie zou zeggen: laten we dat departement nou eens uitkiezen om ervoor te zorgen dat er echt wat gebeurt met de aanbevelingen van de Ombudsman.

De heer **Taverne** (VVD): De Ombudsman is als instituut niet afhankelijk van een persoon en daar wordt de invulling ook niet door bepaald. Verder geldt voor mijn fractie wel degelijk dat het oordeel van de laatste Ombudsman hierover negatief was. Ik laat de samenvatting van de heer Schouw van de situatie bij Veiligheid en Justitie even aan hem. Ik vind het merkwaardig om nu al voor een uitbreiding van bevoegdheden te pleiten, terwijl de laatst zittende Ombudsman zich daartegen uitsprak en we ook nog geen nieuwe hebben. Ik stel voor dat we eerst gewoon eens afwachten hoe een nieuwe Ombudsman daarover denkt. Dat past ook bij de eigen invulling die dit Hoog College van Staat aan zijn eigen taak mag geven.

De heer **Schouw** (D66): Iedereen gaat over zijn eigen woorden, maar mij valt wel op dat sommige bewindslieden – ik probeer dat echt van de

personen te scheiden – soms lak hebben aan rapporten en bevindingen van de Ombudsman of van de Kinderombudsman. Die gaan over mensen in echt heel schrijnende situaties en dan wordt hen de deur gewezen. Daarvoor hebben we dit instituut niet opgericht. Als je zo'n instituut opricht, moet je het ook serieus nemen. Dan moet je er wat aan doen en er geen lak aan hebben.

De **voorzitter**: Bij hoge uitzondering doen we de interrupties in drieën.

De heer **Taverne** (VVD): En denkt de heer Schouw dat kaarten in twee kleuren daar een oplossing voor zijn?

De heer **Schouw** (D66): Het is mij duidelijk dat VVD-bewindslieden ervan wegkijken. Kennelijk kijkt ook de VVD-fractie in de Kamer ervan weg. Ze heeft liever een Ombudsman als lam in plaats van als leeuw. Nou, daar kiest mijn fractie niet voor. Dit land heeft echt een sterke Ombudsman en een sterke ombudsorganisatie nodig. Kijk maar naar de hoeveelheid klachten over de dienstverlening van de overheid. Dat zijn kiezers en die moet je goed bedienen. Elke klacht is een goede tip om de zaak te verbeteren, en die mag je niet aan je laars lappen.

De heer **Taverne** (VVD): Voorzitter. «De mensen in het land». Collega Schouw citeerde voormalig VVD-leidsman Wiegel al eventjes. Daar doet de Nationale ombudsman het voor. Dat is ook de reden dat ik om te beginnen mijn waardering wil uitspreken voor het werk dat de Nationale ombudsman en zijn bureau verrichten. Dank ook aan de Nationale ombudsman voor de heldere jaarverslagen en aan de Minister voor zijn heldere reactie daarop.

Ik wil mij vooral richten op de bevindingen in het jaarverslag over het jaar 2013. Het is het laatste verslag van de laatste Ombudsman. De titel ervan is «Persoonlijk ... of niet? Digitaal ... of niet?». Dat lijkt een tegenstelling, maar zoals terecht in de kabinetsreactie wordt geconstateerd, hoeft dat het helemaal niet te zijn. Het doet de VVD-fractie deugd om te lezen dat, net als het kabinet, de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid positief beoordeeld wordt door de inwoners van dit land. Dat betekent niet dat er niets te verbeteren valt, integendeel. De VVD-fractie zou bijvoorbeeld graag zien dat alle dienstverlening van de overheid in 2017 digitaal kan plaatsvinden. Daarbij is het vanzelfsprekend belangrijk dat de basis van de digitalisering goed werkt. Websites van de overheid moeten helder, begrijpelijk en eenvoudig toegankelijk zijn. Digitalisering moet echt beter en efficiënter zijn dan andere manieren van aanbieden, anders mist zij toegevoegde waarde.

Als mensen niet goed overweg kunnen met digitale diensten, moet er een mogelijkheid worden geboden voor ondersteuning bij het gebruik ervan. Er zijn steeds meer gemeenten die dat aanbieden, bijvoorbeeld in de vorm van digitale les of van hulp aan huis als mensen problemen hebben met digitaal contact. We moeten dan ook niet alle dienstverlening naast digitaal ook op papier of anderszins blijven aanbieden, maar goed blijven inzetten op ondersteuning zodat mensen uiteindelijk zo goed mogelijk zelf in staat zijn om dat te doen. We moeten onze ogen echter ook niet sluiten voor het feit dat er nog steeds groepen zijn die daar minder makkelijk hun weg in vinden. Als we dienstverlening persoonlijk blijven aanbieden, moeten we nog steeds kijken of het ook efficiënter kan. Zo kan er bijvoorbeeld op een gemeentehuis één loket worden ingesteld voor alle instanties in plaats van allerlei losse vertegenwoordigingen. In enkele gemeenten wordt daar inmiddels mee geëxperimenteerd, net als met de ambtenaar aan huis: de ambtenaar komt naar je toe deze zomer. Hierbij komen ambtenaren op bezoek bij mensen die contact met de overheid zoeken. Hierdoor hoeven minder ambtenaren op het gemeentehuis te werken. Voor de VVD staat voorop dat iedereen mee moet kunnen doen.

Niet iedereen is even vertrouwd met het aanvragen van een vergunning per iPad. De gemeente zal in die gevallen moeten blijven helpen. De VVD wil iedereen meenemen in de transitie naar een digitale overheid en wil dat erop wordt toegezien dat de verhouding tussen burger en overheid, ook op digitaal gebied, de blijvende aandacht houdt van het kabinet. Is de Minister het in dat licht eens met de opvatting dat bij verdere uitbreiding van de digitale overheid persoonlijk contact voldoende ruimte moet krijgen?

Ik heb ook nog een aantal concrete vragen over het rapport over 2013. In de kabinetsreactie zegt de Minister dat aan het einde van dit jaar het Digitaal Hulpplein 2014 operationeel zal zijn. Kan de Minister bevestigen dat dit het geval is? Verder lees ik in het rapport op pagina 15 dat uit onderzoek onder mensen die burgers bijstaan in hun contacten met de overheid, zoals advocaten, sociaal raadslieden en medewerkers van het Juridisch Loket, bleek dat 85% van de ondervraagden aangaf dat burgers in het land veel moeite hebben met digitale dienstverlening door de overheid. Welke maatregelen neemt de Minister om deze digitale dienstverlening te verbeteren? Welke stappen zijn er genomen sinds het uitbrengen van de laatste kabinetsreactie op 6 juni 2014? Kan de Minister een laatste stand van zaken geven over de aanbevelingen van de Nationale ombudsman?

Tot slot: hoe beoordeelt de Minister de aanbevelingen van de Nationale ombudsman in het licht van de commissie-Elias, nu alles wat digitaal is in het licht van deze commissie lijkt te staan?

De heer **Schouw** (D66): Het kan de heer Taverne ontgaan zijn, maar 20% van de klachten die de Ombudsman krijgt, gaan over het Ministerie van V en J. De door de heer Taverne zo geliefde vorige Ombudsman zei op 19 februari 2013 in de NRC: Justitie staat niet open voor kritiek. Over het Ministerie van Justitie zijn dus de meeste klachten en het ministerie is zo gesloten als een oester, want het wil niets doen met de kritiek. Is de heer Taverne het met de D66-fractie eens dat wij 2015 echt moeten gebruiken om samen met de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Justitie gewoon te gaan werken aan verbetering en aan vermindering van de hoeveelheid klachten over het departement van V en J?

De heer **Taverne** (VVD): Ik denk dat ieder departement dat klachten krijgt, prioriteit moet geven aan het verminderen van die klachten. Dat is voor het Ministerie van Veiligheid en Justitie niet anders. Als ik het mij goed herinner, heeft de Minister van Justitie dat ook al verschillende keren gezegd. Ik vertrouw erop dat dit streven nog steeds bestaat en dat dit zal gebeuren.

De heer **Schouw** (D66): Van vertrouwen in dingen heb je een heel kerkhof, hè.

De heer **Taverne** (VVD): Nee, van goede voornemens.

De heer **Schouw** (D66): Waar het een beetje om gaat, is dat het Ministerie van V en J, en die twee VVD-bewindslieden daar, dit echt serieus moeten gaan nemen. Als Tweede Kamer roepen wij via de Minister van Binnenlandse Zaken dat departement op om er echt werk van te maken. Is de heer Taverne het met mij eens dat het Ministerie van V en J met een actieplan moet komen om ervoor te zorgen dat het volgend jaar niet meer bovenaan staat in het lijstje van klachten bij de Nationale ombudsman?

De heer **Taverne** (VVD): De heer Schouw lijkt opnieuw te willen aantonen dat hij van mening is dat er bij de bewindslieden van V en J geen gevoel van urgentie is om het aantal klachten terug te brengen en gevolg te geven aan de aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Ik deel dat

niet met hem. Ik ben ervan overtuigd dat de ambitie er bij de beide bewindslieden wel is. Zoals ik al eerder zei, heb ik de Minister dat ook een aantal keren horen zeggen. Volgens mij moeten we nu gewoon afwachten hoe dat gaat. Ik heb er vertrouwen in dat dit gebeurt.

De heer **Schouw** (D66): De heer Taverne zegt: ik heb het de Minister horen zeggen en we moeten er vertrouwen in hebben, want het zijn beloftes. Maar daar heb ik niets aan. Heeft de heer Taverne geen harder bewijs dan de beloftes van Minister Opstelten dat hij echt serieus werk gaat maken van het verminderen van het aantal klachten?

De heer **Taverne** (VVD): Volgens mij werken wij hier nog steeds volgens het uitgangspunt dat wij, als een Minister toezegt iets te zullen doen, ervan uitgaan dat dit ook gebeurt. Pas als blijkt dat dit niet gebeurt, gaan we het daarover hebben. De Minister heeft aangegeven er iets aan te zullen doen. Ik gun hem dus graag die gelegenheid. Volgens mij is dat de snelste en kortste weg om tegemoet te komen aan de zorgen en klachten die de heer Schouw heeft.

Mevrouw **Oosenbrug** (PvdA): Voorzitter. Allereerst dank ik de Ombudsman voor beide rapporten. De PvdA vindt de Ombudsman een belangrijk instituut, omdat het burgers beschermt tegen onrechtmatig overheidsoptreden. Signalen van de Ombudsman over het functioneren van de overheid moeten dan ook serieus worden genomen. De Ombudsman noemt een aantal zorgen die ook bij de PvdA-fractie leven. De overheid moet voor alle Nederlanders begrijpelijk zijn, ongeacht hun opleidingsniveau of hun vaardigheden om via de computer contact met de overheid te onderhouden.

Het jaarverslag over 2012 heeft een titel die de overheid aan het nadenken moet zetten, namelijk «Mijn onbegrijpelijke overheid». De Nationale ombudsman concludeert dat de overheid voor steeds meer mensen onbegrijpelijk is geworden en noemt hier drie oorzaken voor: complexiteit van wetgeving en systemen, bureaucratie en gebrek aan inlevingsvermogen.

Het jaarverslag over 2013 heeft als titel «Persoonlijk ... of niet? Digitaal ... of niet?» In dat jaarverslag wordt vooral de zorg uitgesproken over de groep niet digitaal vaardigen en de niet zelfredzame burgers. De Ombudsman geeft als aanbeveling dat de overheid burgers moet verleiden om hun zaken zo veel mogelijk van achter de computer te regelen en waar nodig hulp moet bieden als het even niet lukt. Als het om complexiteit van wetgeving en systemen gaat, doet de Ombudsman de aanbeveling om meer met internetconsultaties te gaan werken. De PvdA ondersteunt deze aanbeveling. Hoe ziet de Minister deze aanbeveling? En, veel belangrijker, wat gaat hij doen om aan deze aanbeveling tegemoet te komen?

Nieuwe wetgeving komt vaak bovenop oude wetgeving, waardoor een woud van wetten ontstaat dat steeds minder begrijpelijk is. De Ombudsman constateert ook een gebrek aan inlevingsvermogen, maatwerk en persoonlijk contact. Op het vlak van de dienstverlening leidt meer inlevingsvermogen tot een dienstverlening die soepeler verloopt. Vertrouwen en de menselijke maat moeten leidend zijn in het handelen van de overheid. Het kabinet stelt zelf dat het belangrijk is om vertrouwen te hebben in de mensen en in de uitvoering, en dat het belangrijk is om hen ruimte te geven om eigen beslissingen te nemen. De PvdA-fractie is benieuwd hoe er uitvoering wordt gegeven aan deze wens. Daarnaast zijn wij benieuwd of en hoe de dereguleringsagenda van het kabinet voor betere dienstverlening zal zorgen.

Ook is de PvdA-fractie met de Ombudsman van mening dat inlevingsvermogen en persoonlijk contact belangrijk zijn voor de overheid. De

toenemende digitalisering van de overheidsdienstverlening zorgt echter voor een tegenovergestelde tendens. Kan de Minister hierop reflecteren? Een aantal dingen zijn al door mijn collega's gezegd; die ga ik niet herhalen. Wel wil ik nog melden dat er een leuk stuk in de Volkskrant van afgelopen zaterdag stond over een cyberburgerwacht die over de data van Estland waakt. Eén quote vond ik heel interessant: de overheid is je beste vriend; de staat is onze enige kans om ons tegen de bedrijven te beschermen. Ik vind dat eigenlijk wel een heel mooi streven. Als we ervoor zorgen dat de overheid inderdaad de grote bewaker wordt van onze data, en een cyberburgerwacht betekent dat mensen zich daarmee bezig houden, dan zorg je ervoor dat we met z'n allen bezig zijn om een mooie digitale samenleving op de zetten. Ik wil dat stukje graag aan de Minister geven. Ik wil hierover ook graag nadenken met elkaar. Uit deze rapporten blijkt wel dat de burger het niet alleen kan. Ook de overheid en de bedrijven kunnen het niet alleen. Laten we bekijken hoe we er met elkaar voor kunnen zorgen dat we in 2017 klaar zijn om met elkaar tot die digitale samenleving te komen die we heel graag willen.

De heer **Schouw** (D66): Ik wil mevrouw Oosenbrug dezelfde kwestie voorleggen als de heer Taverne. De meeste klachten gaan over het Ministerie van Veiligheid en Justitie; ik kan er ook niets aan doen. Dat is ook het ministerie met het minste gevoel om er iets aan te doen. Ik gaf net dat citaat van de Ombudsman uit 2013 al: Justitie staat niet open voor kritiek. Ik zit daar een beetje mee. Wat kunnen wij hieraan doen? Ik probeer de Ombudsman de mogelijkheid voor het uitdelen van gele en rode kaarten te geven of er een speciaal project van te maken. Herkent mevrouw Oosenbrug het probleem dat ik schets? Zou zij ook mee willen denken over de vraag of we wat meer druk moeten uitoefenen op dat ministerie om hier wat mee te doen?

Mevrouw **Oosenbrug** (PvdA): Dat probleem herken ik zeker, maar dat geldt wel overheidsbreed. Mijn aanzet was: hoe zorgen we ervoor dat we met elkaar een betere samenleving creëren? Meer bevoegdheden neerleggen bij de Ombudsman heeft in eerste instantie niet mijn voorkeur, juist omdat de Ombudsman nu zorgt voor mooie rapporten en ons zegt wat er aan de hand is en waarmee de Kamer iets moet doen. Ik vind dat het in eerste instantie aan de Kamer, dus aan onszelf, is om meer druk uit te oefenen, niet om het vervolgens weer terug te leggen bij degene die ons deze mooie rapporten bezorgt.

De heer **Schouw** (D66): Mijn inzicht reikt zover dat er bij het Ministerie van Justitie sprake is van een toename van het aantal klachten, terwijl het bij andere departementen juist daalt. Het is dus niet overheidsbreed, maar vooral daar. Mevrouw Oosenbrug zegt terecht dat we daar vooral zelf wat aan moeten doen. Maar wat gaan we daar dan aan doen? Gaan we er een middagje over praten, de Minister van Justitie geloven en hopen dat het beter wordt? Of moeten we toch een beetje doorduwen en iets meer druk uitoefenen? Anders verandert er natuurlijk helemaal niets.

Mevrouw **Oosenbrug** (PvdA): Mijn ervaring met deze Minister van Binnenlandse Zaken is dat hij de zaken die misgingen en die ik heb aangekaart, ook heeft opgepakt. Ik denk echt dat wij vanuit de Kamer zelf de druk bij de debatten met de bewindslieden van Veiligheid en Justitie wat moeten opvoeren. We kunnen, net als ik in deze commissie heb gedaan, met concrete voorstellen, moties en aanbevelingen komen. De kaarten liggen gewoon echt bij de Kamer. Wij zullen de mensen die in de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie zitten, die de gesprekken en de debatten met de bewindslieden voeren, de druk moeten laten opvoeren. Ik vind echt dat dit op dit moment nog een taak van de Kamer zelf is.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Voorzitter. Ik was geraakt door de uitspraak van collega Oosenbrug dat de staat of de overheid je beste vriend is. Volgens mij hebben we juist een Grondwet om burgers te beschermen tegen al te veel bemoeienis van de overheid. We spreken vandaag over twee jaarverslagen van de Ombudsman waarin het juist gaat over burgers die vastlopen op de overheid. Ik ben altijd een beetje huiverig als ik hoor zeggen dat de staat je grootste vriend is, want dan zouden we hier niet zitten met twee verslagen van de Ombudsman. Mevrouw Oosenbrug merkt nu op dat het over Estland ging, maar ook daar zou ik me dat zeer afvragen.

Wij spreken over twee jaarverslagen van de Nationale ombudsman. Het eerste heet «Mijn onbegrijpelijke overheid». Dat herken ik heel erg. Als ik als Kamerlid met mensen spreek – of als ik mensen sprak toen ik nog in de lokale politiek zat – die aanlopen tegen zaken, dan is het vaak een kwestie van totale vertwijfeling over hoe zaken in elkaar zitten, waar mensen moeten zijn als ze iets voor elkaar willen krijgen en wat er gebeurt als dat allemaal niet lukt. De komende tijd gaat er heel veel veranderen. Het zal niet verbazen dat ik het met name wil hebben over de decentralisaties die aanstaande zijn. In het jaarverslag van de Nationale ombudsman wordt geanticipeerd op de decentralisaties met vier gouden regels voor gemeenten. Ze zijn net al genoemd volgens mij. De eerste regel luidt: de burger treft altijd een luisterend oor en wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. De tweede regel is: geen contract met iemand aan wie je als gemeente je taken uitbesteedt zonder een goede klachtenregeling. De derde regel is: de klachtbehandeling is laagdrempelig en informeel, en gemeenten hebben een open houding. De vierde regel is: gemeenten verbeteren hun dienstverlening door te leren van klachten.

Het zou natuurlijk prachtig zijn als het allemaal zo ging, maar een van de eerste oorzaken van de onbegrijpelijke overheid is de complexiteit van wetgeving en systemen en de bureaucratie. Dat zal bij de decentralisaties buitengewoon manifest worden. Dit kabinet wilde in de veranderingen in de zorg van systemen naar mensen, maar we hebben eigenlijk alle wetgeving opgeknipt. Als kwetsbare burger is het nu echt zoeken in welk systeem je straks terecht moet komen om je zorg te krijgen. Mijn vraag aan de Minister is dan ook of het kabinet deze vier gouden regels van de Ombudsman heeft besproken met de gemeenten. Al die gemeenten zijn nu hun zorg aan het inkopen bij allerlei instellingen; dat is begrijpelijk. Straks zal de indicatie van zorg in een wijkteam gegeven worden. Hebben alle gemeenten in die afspraken ook afspraken gemaakt over een goede klachtenregeling? Zien zij daar ook op toe? Zij zijn er uiteindelijk voor verantwoordelijk.

Een laatste vraag: heeft de Nationale ombudsman rekening gehouden met de uitbreiding van de formatie die naar mijn verwachting na 1 januari nodig zal zijn om de toename van klachten op dit terrein in de tijd die daarvoor staat, te kunnen behandelen? Het CDA heeft het al een aantal keren aan de orde gesteld: door de snelheid waarmee al deze taken nu naar gemeenten en zorgverzekeraars gaan, is het bijna niet te doen om het in goede banen te leiden. De regering en de meerderheid van de Tweede Kamer hebben daarvoor gekozen, maar dit zal wel leiden tot gigantische onzekerheid. Mensen zullen zich uiteindelijk met de handen in het haar tot de Nationale ombudsman wenden. Het zullen er veel zijn, want ik merk al bij het meldpunt dat ik zelf geopend heb – Meld het Mona – dat de verhalen die binnenkomen van buitengewoon kwetsbare mensen niet mals zijn. Daarom krijg ik heel graag antwoord op deze vragen.

Minister **Plasterk**: Voorzitter. We spreken vandaag twee jaarverslagen van de Nationale ombudsman. Zo vaak praten we daar in de Kamer niet over. Misschien is het goed om bij deze gelegenheid nog eens te benadrukken dat de Nationale ombudsman verankerd is in onze Grondwet, artikel 78a. Daar wordt in algemene termen gesproken over

gedragingen van bestuursorganen. Dat is het onderwerp waar de Ombudsman zich op richt. Dat wordt dan vervolgens in de wet nader toegespitst. In artikel 9, lid 18 staat: een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gehandeld. Er zitten natuurlijk veel dingen in die korte formulering. Het moet gaan om bepaalde aangelegenheden, dus niet om iets in algemene zin. Eenieder kan zich tot de Ombudsman wenden. Het gaat om de wijze van handelen, dus niet om de inhoud van een besluit. Als men vindt dat een bepaald besluit anders had moeten uitpakken, staan daar beroep- en bezwaarprocedures voor open. Het gaat om de feitelijke bejegening, om de manier waarop de overheid met mensen en hun klachten omgaat. Vervolgens wordt dat natuurlijk ook weer nader uitgewerkt. Men dient zich eerst tot het bestuursorgaan te wenden met een klacht. Als die in de opvatting van de burger niet adequaat wordt behandeld, dan staat de weg naar de Ombudsman open. Dit leidt er veelal toe dat de Ombudsman zich direct tot het bestuursorgaan wendt en handelt namens de betrokkene. Dan spreken we van de interventiemethode. Dan neemt de Ombudsman in feite de klacht over en bepleit hij dat er wat gebeurt. In vrijwel alle gevallen wordt dat dan ook aangepakt. De opvatting van de Ombudsman negeert een bestuursorgaan niet zomaar. Dat is eigenlijk de eerste en dagelijkse gang die de Ombudsman maakt. Vervolgens kunnen in het jaarverslag op basis van het overzicht van welke klachten er spelen, bredere kwesties aan de orde worden gesteld. Dat is in de twee nu voorliggende jaarverslagen gebeurd. Die gaan respectievelijk over de complexiteit van de overheid en de mate waarin de burger daar niet meer de weg in kan vinden, en digitalisering. Hoe wordt daarmee omgegaan? Eerst komt er een beleidsreactie van het kabinet. Ik probeer daarin als coördinerend Minister namens het hele kabinet op elk onderdeel te reageren en aan te geven wat we ermee gaan doen. Ik probeer daarin natuurlijk zo veel mogelijk te zeggen dat we zaken oppakken en wat we gaan doen. Als de Kamer zou vinden dat die reactie niet adequaat is – daar komen we straks wellicht nog op – zou dit in principe de plek en de gelegenheid zijn waarbij de Kamer zegt: dat vinden we niet voldoende; er moet iets anders gebeuren. In de beleidsreactie probeer ik als coördinerend Minister ook door te geleiden bij welk departement een bepaalde klacht of een pakket van klachten of waarnemingen van de Ombudsman passen. Als het bijvoorbeeld over de zeevisserij gaat, moet je bij de bewindspersoon over de zeevisserij zijn om die klachten op te pakken. Er wordt overigens weinig geklaagd in de zeevisserij.

Vervolgens is de vraag wat er concreet met klachten gebeurt. Je kunt wel zeggen dat je het gaat aanpakken, maar gebeurt dat ook concreet? Ik heb voor deze gelegenheid eens naar het jaarverslag van 2012 gekeken en een lijstje laten maken dat moet laten zien wat er met de aanbevelingen gebeurd is. Dat jaarverslag ging met name over de bejegening. Ik heb hier een hele lijst. Er is gewerkt aan het oprichten van X-teams als reactie op aanbeveling 6 die ging over oplossingsteams bij alle bestuursorganen voor mensen in de knel. Dat is uitgebreid opgepakt. Er is gewerkt aan de openbaarmaking uitvoeringstoetsen. Dat was een reactie op advies 4 uit 2012. Er is een klankbordgroep gebruikersperspectief gekomen bij Digitaal 2017. Die is opgericht in reactie op een advies uit het jaarverslag over 2013. Ik zal niet de hele lijst oplezen, maar in mijn waarneming worden de aanbevelingen echt concreet opgepakt en uitgevoerd. Mocht dat niet het geval zijn, dan is het, zoals mevrouw Oosenbrug zei, aan de Kamer om in de desbetreffende Kamercommissie met de bewindspersoon op wiens beleidsterrein dat ligt, daar nader het debat over aan te gaan. Daar stopt namelijk mijn coördinerende bevoegdheid. Ik zal straks naar aanleiding van de suggesties van de heer Schouw misschien nog reageren op de vraag of je dat anders zou moeten inrichten. In het huidige bestel is dit echter mijn taak. Ik pak het hele pakket van het jaarverslag van de

Ombudsman. Ik streef ernaar dat er op ieder punt een adequate beleidsreactie komt in de beleidsreactie van het kabinet. Een adequate beleidsreactie kan eruit bestaan dat de Minister die verantwoordelijk is voor de zeevisserij, duidelijk maakt hoe hij dat gaat oppakken. Als de Kamer dan vindt dat de betrokkene dat niet goed doet, dan is de eerste plek om daar wat over te zeggen de vaste Kamercommissie voor de zeevisserij.

De heer **Schouw** (D66): Ik snap de uitleg van de Minister, maar volgens mij strekt zijn coördinerende rol c.q. bevoegdheid zich breder uit. Deze Minister is toch verantwoordelijk, of in ieder geval medeverantwoordelijk, voor de verdere implementatie van de aanbevelingen? Om heel concreet te zijn: als Opstelten niks doet, moet niet alleen de Kamer hem tot de orde roepen, maar moet ook de coördinerend Minister de zweep hanteren. Of zie ik dat verkeerd?

De **voorzitter**: Ik stel voor dat we spreken over de Minister van Veiligheid en Justitie.

Minister **Plasterk**: Toch is het hanteren van zweepen niet een gebruikelijk onderdeel van het instrumentarium van de coördinerend Minister. Misschien verschillen wij hierover van mening, maar ik denk inderdaad dat het mijn taak is om ervoor te zorgen dat niets onbeantwoord of ongeadresseerd blijft in de kabinetsreactie. Niemand moet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Van elk punt moet helder zijn wie erover gaat en wat de betrokkene van plan is eraan te gaan doen. Dat is de integrale kabinetsreactie. Als onderdeel daarvan wordt gezegd dat het bij de zeevisserij voortaan anders moet gebeuren. Als de Kamer vindt dat de betrokken bewindspersoon dat niet goed oppakt, dan moet zij dat bij diegene aanklaarten. Mocht er misverstand zijn over waar zij moet zijn, dan kan zij zich tot de coördinerend Minister wenden om te zeggen dat zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Dan zal ik mijn coördinerende best doen. De portefeuillevaardigheid voor het uitvoeren van maatregelen ligt echter altijd bij de betreffende Minister.

De heer **Schouw** (D66): Nu heb ik het idee dat ik van het kastje naar de muur word gestuurd. Het grootste probleem qua klachten doet zich voor bij V en J. Zegt de Minister nou: het is fijn dat we hier een overleg hebben, maar eigenlijk had u dit overleg met de Minister en de Staatssecretaris van V en J moeten voeren, want ik ben niet bij machte om hen met de spreekwoordelijke zweep achterna te zitten?

Minister **Plasterk**: De Kamer voert dit overleg terecht met mij, omdat het jaarverslag van de Ombudsman hier integraal wordt besproken. Dat valt onder mijn coördinerende verantwoordelijkheid. De heer Schouw zei dat 20% van de klachten op het terrein van Justitie ligt. Als helder is dat op die 20% niet adequaat is gereageerd, is de collega van Justitie aanspreekbaar. Over die andere 80% en over de samenhang tussen de volle 100% zijn we hier in debat. Ik zie gefrons, maar ik zet mijn betoog toch maar voort.

Voordat ik inga op de specifieke punten die de leden hebben ingebracht, wil ik in algemene zin nog iets zeggen over het onderwerp van het jaarverslag over 2013, namelijk digitalisering en wat dat met zich meebrengt. Verschillende leden hebben daar wat over gezegd. Laat ik allereerst zeggen dat persoonlijk contact belangrijk is. Het kabinet streeft ernaar dat in 2017 alle interactie met de overheid digitaal kan. Ik ga er dan ook van uit – en daar wil ik best aan trekken, zeg ik in reactie op de heer Taverne – dat we met stevige aandrang zullen bespoedigen dat dit gebeurt waar het kan. Wij moeten uiteraard altijd bij onszelf beginnen, maar er zijn veel gemakzuchtige mensen in de wereld die denken: dan moet je weer wat aanvragen, dat is gedoe, laten we dat maar niet doen. Als mensen

echter over die drempel heen geduwd zijn, dan is het voor hen zelf gemakkelijker. Mevrouw Oosenbrug vroeg hoe dit zich verhoudt tot de dienstverlening. Vergeet niet dat mensen inmiddels heel wat gewend zijn. Als zij bij bol.com een sinterklaascadeau willen bestellen, kunnen ze dat op elk moment doen vanaf hun iPad of vanachter hun bureau. Dat kan 24/7. Ze hoeven geen kantoortijden in de gaten te houden en hoeven ook nergens in de rij te staan. De overheid zou eigenlijk een vergelijkbare dienstverlening moeten bieden. Als je klachten hebt, als je een vergunning wilt of als je vragen wilt stellen aan de overheid, zou je op elk moment vanaf elk medium bij de overheid terecht moeten kunnen. Als je even over die drempel heen bent, is het volgens mij een verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening.

Wel ben ik het met mevrouw Oosenbrug eens dat er altijd een groep overblijft die niet digivaardig is. Daarover hebben wij al eerder met elkaar gesproken. Ik zou mij daar niet meteen bij neer willen leggen door te zeggen dat het kennelijk nu eenmaal zo is. Ik heb in Rotterdam eens een werkbezoek afgelegd waar mensen voor een uitkering kwamen. Daarvoor hadden zij een DigiD nodig, maar die hadden zij niet. Tegen hen werd gezegd: dat komt mooi uit, want volgende week hebben wij twee middagen een cursus waarin uitgelegd wordt hoe je een DigiD aanvraagt en hoe je daarmee omgaat. Een heel gezelschap ging toen dus op DigiD-cursus. Het idee was dat je, als je die volgde, vervolgens zelf digitaal je uitkering kon aanvragen. Ik denk dat mensen daar netto beter van worden, want dan weten zij hoe het moet en hebben zij die vaardigheid ook voor andere gelegenheden paraat.

Er blijft natuurlijk altijd een groep over die dat echt niet kan, wegens welke beperking dan ook. Dat hoeft niet afhankelijk te zijn van hun leeftijd, want het kan om mensen van alle leeftijden gaan. Natuurlijk moeten zulke mensen altijd toegang houden tot de zaken waar zij recht op hebben. Overigens zie ik tijdens werkbezoeken vaak dat die toegang uiteindelijk wel digitaal wordt georganiseerd, bijvoorbeeld met behulp van iemand van de gemeente. Dan kruipen mensen samen achter zo'n terminal en voeren zij de juiste gegevens alsnog in. Dat is in elk geval de doelstelling van het kabinet. Ik denk dat dit voor de burgers uiteindelijk grotere dienstverlening oplevert, mits je het goed flankeert met ondersteuning voor mensen die dat niet kunnen.

Dat wilde ik hierover in algemene zin zeggen. Als u het goed vindt, loop ik nu de specifieke punten langs.

De heer Schouw vroeg wat er met alle aanbevelingen gebeurt. Ik heb al geprobeerd om daarvan voorbeelden te geven. Hij heeft ook specifiek naar de schuldenproblematiek gevraagd. Dit jaar stuurt mijn collega van SZW de Agenda voortgang maatregelen schuldenbeleid naar de Kamer. Die maatregelen hebben betrekking op het tegengaan van overkreditering, dus voorkomen dat mensen te veel schulden maken, op het bevorderen van preventie en vroegsignalering en op het vergroten van de effectiviteit en kwaliteit van de schuldhulpverlening. Ze grijpen ook in op de knelpunten die de Nationale ombudsman heeft gesignaleerd. Daarnaast zal volgend jaar vanuit V en J, met onder andere bijdragen vanuit BZK, een handreiking voor overheidsorganen worden opgesteld, zodat zij op een goede manier omgaan met mensen die met schuldenproblematiek te maken hebben. Ten slotte is bij het CJIB inmiddels het betalen in termijnen mogelijk gemaakt, waardoor het terugbrengen van de schuld voor mensen beter behapbaar wordt. De agenda is slechts een voorbeeld; wij doen in ieder geval ons best om de uitvoering op te pakken.

De heer Schouw opperde de gedachte om de Ombudsman doorzettingsmacht te geven. Hij noemt dat bescheiden «een ideetje», maar de bevoegdheden van de Ombudsman zijn grondwettelijk verankerd. Als je dat dus wilt doen, kunnen wij dat niet zomaar hier besluiten. Dit zou dan een officiële bevoegdheid van de Ombudsman moeten worden. Ik zou wel heel goed willen nadenken over de vraag hoe dat zich verhoudt tot de

bevoegdheden die er nu zijn. Wij willen de bevoegdheden van bestuursorganen niet uithollen. Wij willen overeind houden dat men zich voor een klacht eerst tot het bestuursorgaan moet wenden. Als het om het nationaal bestuur gaat, moet de Kamer een bewindspersoon tot de orde kunnen roepen als de Ombudsman meldt dat er niet adequaat wordt gereageerd. De Ombudsman kan altijd aan de bel trekken. Wij willen ook de autonomie van andere bestuurslagen niet doorkruisen. De taak van de Nationale ombudsman wordt ook beperkt als ergens een lokale ombudsman actief is, want dan treedt die in de ombudsrol. Er is dus geen reden om te denken dat de Ombudsman nu meer doorzettingmacht zou wensen of zelfs maar de opvatting zou hebben dat dit wenselijk zou zijn. Als je het zou wensen, vereist dat een wetswijziging en moet je goed bekijken hoe dat zich verhoudt tot de Algemene wet bestuursrecht en de bevoegdheden zoals die nu zijn toebedeeld. Voordat je de beelddispraak van een gele of rode kaart echt in bevoegdheden vertaald hebt, ben je dus een heel eind verder. Ik aarzel hier dus bij, voorzichtig uitgedrukt. De volgende suggestie van de heer Schouw is dat ik zelf meer doorzettingmacht zou krijgen. Dat vind ik een uitstekend idee! Nee, in alle ernst, ik probeer juist de coördinerende rol serieus te nemen. Wij hebben weleens een vergelijkbare discussie over Caribisch Nederland, deels met andere woordvoerders. Voor dat beleidsterrein ben ik ook coördinerend Minister. Ik probeer dergelijke zaken heel serieus op te pakken. Ik zeg niet slechts dat ik er niet over ga omdat ik alleen maar coördinerend Minister ben. Coördinerend Minister zijn betekent dat je ook daadwerkelijk coördineert. Als het over de ezels op Statia gaat, verwijs ik bijvoorbeeld door naar de Staatssecretaris van Economische Zaken, omdat die over het ezelbeleid op Statia gaat. Dat geldt ook voor klachten op dit terrein. Ik probeer om serieus te coördineren en duidelijk aan te geven waar men moet zijn, maar vervolgens heeft de betrokken bewindspersoon wel een eigen portefeuilleverantwoordelijkheid. Zo zou ik dat willen laten. Het is aan de Kamer om iemand aan zijn jasje te trekken, als zij vindt dat er niet adequaat wordt gereageerd. Dat geldt dus ook voor de suggestie van een verbeterpilot. De gedachte dat het aandeel van 20% van de klachten illustreert dat men bij V en J niet goed te werk gaat, wil ik dus niet overnemen. Ik zou dat ook in verhouding moeten zien. Het zou ook nog kunnen dat het departement van Justitie meer zaken behandelt die klachtwaardig zouden kunnen zijn, zeg ik hardop nadenkend. Er zijn ook veel uitvoeringsdepartementen waar dit niet zo snel het geval zal zijn. Bij Buitenlandse Zaken bijvoorbeeld zullen wellicht minder mensen een individuele klacht over een bepaalde aangelegenheid indienen. Ik kan dit niet op voorhand beoordelen, maar als het al zo zou zijn, zou de Kamer zich mijns inziens tot de betreffende bewindspersoon moeten wenden.

De heer **Schouw** (D66): Volgens mij is het een gegeven dat de meeste klachten bij de departementen afnemen, behalve bij Veiligheid en Justitie. Daarvoor kunnen een miljoen redenen zijn, maar wij mogen dat nooit goedpraten. Het enige wat ik van de coördinerend Minister vraag, is om met de vakminister in overleg te treden en te bekijken hoe wij een aanvalsplan kunnen maken om ervoor te zorgen dat het in 2015 vermindert. Anders kabbelt het allemaal maar door, terwijl het mij goed lijkt om die klachten bij V en J serieus te nemen. Dat is dus mijn vriendelijke verzoek aan de Minister.

Minister **Plasterk**: Ik heb altijd de neiging om mij door een redelijk klinkende suggestie van de heer Schouw te laten verleiden, maar op het laatst te denken: ja, maar wacht even! Dat geldt hier ook. Wij moeten de klachten inderdaad serieus nemen. De heer Schouw signaleert dat het aantal klachten toeneemt terwijl het bij de andere departementen afneemt. Hij vraagt mij of ik dat wil aankaarten. Ik ben uiteraard graag

bereid om die bijdrage naar mijn collega van Justitie door te geleiden. Hij vraagt mij echter ook «om te bekijken hoe wij een aanvalsplan kunnen maken». Dat «wij» suggereert toch weer dat ik mede-eigenaar van dat aanvalsplan word, terwijl ik zojuist gezegd heb dat ik dat niet wil. Ik ben met alle plezier bereid om te melden dat de heer Schouw heeft gesignaleerd dat het aantal klachten bij V en J in zijn ogen te hoog is, als dit bericht de Minister van Justitie al niet via de open kanalen zou bereiken, maar ik wil het wel aan de collega's van Justitie laten om te bepalen of zij dat oordeel delen en hoe zij daarmee willen omgaan. Dan is het ook aan de Kamercommissie voor Justitie om daarover een vervolgesprek te voeren.

Ik zal nu ingaan op de bijdrage van de heer Taverne. Ik heb al gereageerd op zijn stelling dat wij de doelstellingen voor een digitale overheid krachtig moeten doorzetten. Daarbij heb ik al een kanttekening gemaakt over mensen die niet mee kunnen komen, mede in antwoord op mevrouw Oosenbrug.

De heer Taverne heeft ook naar het Digitaal Hulpplein gevraagd. Dit biedt mij de gelegenheid om te melden dat ik dit op 16 december zal openen. Het komt er dus aan, nog voor het kerstreces.

Mevrouw Oosenbrug heeft gevraagd naar de dienstverlening, mede naar aanleiding van het verslag van 2012 over wat toen nog «Prettig contact met de overheid» heette. Ik ben blij dat dat woord «prettig» verdwenen is, want het heeft iets alsof je in een massagesalon bent: «Vindt u dit prettig?» Nou ja, dat is gevoelswaarde. Ik ben er nooit geweest trouwens. Naar ik begrepen heb, is de terminologie nu «Passend contact met de overheid». Dat is meer alsof je in een schoenenwinkel bent. Maar goed, dit is wel een voorbeeld dat heel serieus is opgepakt. Het is een van de projecten die BZK uitvoert in het kader van de dienstverlening en regeldrukvermindering. Bij andere gelegenheid zijn er al uitgebreide rapportages verschenen over wat dit allemaal met zich meebrengt, zoals de maatwerkaanpak voor vrijwilligers en het programma Beter en concreter, waarin in samenwerking met EZ en de VNG gewerkt wordt aan vermindering van de regeldruk en verbetering van de dienstverlening bij gemeenten. Ik geloof dat iedereen, ook het lokaal bestuur, nu wel op het netvlies heeft dat het denken vanuit regels, verticale structuren en een juridische aanpak niet voldoende is. Je moet je verplaatsen in de burger die zich tot de overheid wendt. Is alles fatsoenlijk ingericht? Iedereen moet daarmee wegwijs worden gemaakt.

Ik heb al gereageerd op de vraag of digitalisering een mindere dienstverlening met zich moet meebrengen. Dat hoeft op zichzelf niet. Ik denk dat veel burgers de dienstverlening juist beter vinden. Wij moeten hier de komende jaren wel alert op blijven, terwijl wij het traject tot 2017 uitzetten. Ik zie ook wel overheidsinstanties die denken: mooi, wij hebben voortaan het procrustesbed waarop de burger zich dient neder te leggen en wij kunnen alles op onze eigen maat passen. Dat kan een onplezierige ervaring zijn voor degene die het ondergaat. Dat is inderdaad geen passend contact, zoals ik de heer Taverne hoor zeggen, en het is ook niet prettig.

Mevrouw Oosenbrug suggereerde om net als in Estland een cyberburgerwacht in te richten. Ik kende dit idee niet, maar ik stel me zo voor dat dit op het raakvlak van de doe-democratie en de digitalisering van de overheid zit. Op zich zijn dit allebei doelstellingen van het kabinet. Ik heb de combinatie nog nooit als zodanig horen benoemen, hoewel wij dit op onderdelen wel doen. Mevrouw Oosenbrug was zelf aanwezig bij de hackathon die wij georganiseerd hebben. Dat is een marathon voor hackers die testen of de overheidssoftware wel veilig is en of die verbeterd kan worden. Je zou dat inderdaad een vorm van burgerwacht kunnen noemen. Wij doen dit wel, maar ik had het nog nooit zo horen benoemen. Ik zal mij nog eens in het bewuste artikel verdiepen en zien of wij daaraan inspiratie kunnen ontleenen.

Mevrouw Keijzer startte met de interessante waarneming dat de staat je beste vriend niet is. Dat hangt natuurlijk ook een beetje van de rest van je vrienden af. Sommige mensen bevinden zich misschien wel in die ietwat sneue situatie. Ik ben het met mevrouw Keijzer eens dat de intentie van de Grondwet is om de burger tegen de staat te verdedigen, de overheidsmacht te beteugelen en via het legaliteitsbeginsel ook vast te leggen dat de overheid geen macht uitoefent, anders dan door wetten onderbouwd. De vier gouden regels van «Mijn onbegrijpelijke overheid» dienen ook na decentralisaties het uitgangspunt te zijn van wat de gemeenten doen. Wij spreken veel met de gemeenten over dienstverlening.

Hierover wil ik twee dingen opmerken. Ten eerste is de doelstelling van de hele decentralisatieoperatie om iets te doen aan de verkokerde overheid, waarbij allerlei nationale indicatie-instellingen bepalen of je wel of niet recht hebt op wat je hebt aangevraagd. In plaats daarvan komt iemand namens de overheid over de vloer om aan de spreekwoordelijke keukentafel te bekijken hoe de overheid zo iemand kan ondersteunen en hoe zij ervoor kan zorgen dat diegene zijn leven zo zelfstandig mogelijk kan leiden. Mevrouw Keijzer weet meer over de zorg dan ik, maar in principe is dat de gedachte en dat lijkt mij een verbetering van de dienstverlening. Die zou daardoor beter moeten worden. De indruk die ontstaan is op basis van de experimenten waarvan ik kennis heb, is ook dat het aantal klachten, net als het aantal beroep- en bezwaarschriften tegen overheidsbeschikkingen, eerder afneemt dan toeneemt.

Als je dat probeert te ontleden, zal blijken dat dit deels komt doordat men meer krijgt wat werkelijk acuut nodig is, doordat het beter wordt beoordeeld. Deels zal het ook komen doordat mensen worden meegenomen in het gesprek, waarbij de overheid niet verticaal beoordeelt of iemand een positieve of negatieve beschikking krijgt, maar bekijkt wat zij voor iemand kan doen en hoe zij iemand het beste kan helpen. Daardoor zien mensen sterker de redelijkheid in van wat er gebeurt. Ik verwacht dus niet dat dit leidt tot mindere dienstverlening. Sterker nog, een van de hoofddoelstellingen van de decentralisaties is dat alles meer op maat gebeurt en dat de dienstverlening toeneemt. Het toepassen van de gouden regels is na de decentralisaties primair een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Als het gemeentebestuur dat niet goed zou doen, is het in eerste instantie aan de gemeenteraad om de wethouder ter verantwoording te roepen en aan te geven dat het onvoldoende is. Als men dat niet doet, is daar vaak de gemeentelijke ombudsman. Anders kan de Nationale ombudsman aan de bel trekken en zeggen wat er niet goed gaat. Ik zou niet de hele verantwoordelijkheid voor de dienstverlening naar het Rijk willen trekken, want dan span je het paard achter de wagen bij die decentralisaties.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het mooie, warme verhaal over de keukentafel is bekend, maar wij hebben het over de situaties waarin het niet goed gaat. Dan heb je het over bezwaar en beroep en over klachten. Ik heb wat moeite met bewindspersonen die dit eerst over de schutting gooien, maar als het misgaat – en dat zie je nu overal gebeuren – zeggen dat het een gemeentelijke verantwoordelijkheid is. Voelt de Minister hiervoor geen verantwoordelijkheid? Dat kan ik mij bijna niet voorstellen. Als hij die verantwoordelijkheid wel voelt, hoe ziet die er dan uit? Ik heb namelijk ook gevraagd of de Nationale ombudsman rekening heeft gehouden met de benodigde extra formatie als dit wel leidt tot klachten die op het nationale niveau terechtkomen.

Minister **Plasterk**: Laat ik hierop een paar dingen zeggen. Allereerst verwacht ik, niet geheel zonder grond, dat het aantal gevallen van beroep en bezwaar eerder zal afnemen dan toenemen, vanwege de reden die ik net noemde. Wat men nodig heeft, krijgt men meer op maat, en de integrale benadering creëert meer draagvlak voor besluiten die worden genomen. Extrapolerend zou je kunnen verwachten dat dit ook geldt voor

de klachten over de behandeling door de overheid. Wij hebben geen glazen bol en zullen het dus moeten afwachten, maar op basis van lokale experimenten met de integrale behandeling is dit mijn verwachting. Ten tweede vind ik dat de term «over de schutting gooien» geen recht doet aan het traject waarin gemeenten en Rijk nu al een hele tijd bezig zijn met de overdracht van de taken. Bij andere gelegenheden hebben wij al uitgebreid gesproken over de regietafels en over de commissie-Noten, die nu is ingesteld om toe te zien op die transitie. Wij hebben het ook al eens gehad over mijn rol vanuit BZK, de rol van mijn ambtenaren en de rol die gemeenten heel serieus oppakken. Dat is echt geen kwestie van «over de schutting gooien». Dit is een heel traject dat niet met ingang van januari is afgelopen. Dan blijft de Transitiecommissie Sociaal Domein een vinger aan de pols houden en rapporteren over wat er niet goed gaat. Daarop zal zij soms de gemeenten, soms het Rijk aanspreken.

Wel ben ik het met mevrouw Keijzer eens dat de integrale werkwijze heel erg uitgaat van de horizontale overheid. Het werkt niet langer verticaal, waarbij je bij een loket komt en wel of niet je scootmobiel krijgt. De wijkverpleegkundige komt nu op bezoek en bekijkt hoe iemand verder ondersteund kan worden. Nog niet iedereen heeft voldoende scherp op het netvlies dat je wel altijd de overheid blijft. Dat heb ik de laatste tijd ook verschillende malen gezegd. Ook in die horizontale verhoudingen kan het uiteindelijk voorkomen dat iemand zegt: dit is allemaal wel aardig, maar ik had toch die uitkering gewenst en krijg die nu niet. Diegene kan daar gewoon beroep en bezwaar tegen aantekenen. De rechtsbescherming tegen de overheid blijft volledig van kracht. Mijn verwachting is dat het volume van bezwaar- en beroepsprocedures wat zal afnemen, maar ze zullen er wel degelijk blijven. Dat geldt ook op het gebied van de privacy, waarover wij hier bij eerdere gelegenheid al gesproken hebben. De Wet bescherming persoonsgegevens blijft voor honderd procent van kracht, ook na de decentralisaties. Een gemeente mag niet besluiten om alle gegevens te bundelen op één grote computer. Dat blijft het geval. Ik ben het dus met de kanttekening van mevrouw Keijzer eens dat wij hierover niet onbezorgd moeten doen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het punt is juist dat men vaak niet eens aan bezwaar en beroep toekomt, omdat men in het systeem van het keukentafelgesprek blijft hangen. Daartegen kun je geen bezwaar of beroep aantekenen. De vraag blijft dus of er rekening gehouden is met uitbreiding van de formatie. De klachten over de bejegening komen straks terecht bij de Nationale ombudsman. Vaak zullen die gaan over bejegening door instanties, personen en functionarissen die geen ambtenaar zijn, maar wel namens de overheid aan het werk zijn. Is daarover nagedacht? Ik ken inmiddels alle begrippen, de transitieautoriteit, de rapid response teams, de interventieteams, de keukentafels, de koffietafels en noem het maar op, maar geldt dat ook voor de burger? De naam van het jaarverslag over 2012, «Mijn onbegrijpelijke overheid», was volgens mij helemaal niet zo gek. Wij willen allemaal dat het beter gaat, maar door het tempo waarmee het nu gaat en door het opknippen van alle systemen wordt het voor de gemiddelde burger steeds meer een onneembare vesting.

Minister **Plasterk**: Wij moeten goed onderscheid maken tussen de bejegening en beschikkingen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Geloof mij, ik ken het verschil tussen beschikking en bejegening, tussen bezwaar en beroep en klachten.

De **voorzitter**: Laat u de Minister alstublieft even antwoorden.

Minister **Plasterk**: Ik begrijp dat mevrouw Keijzer dat onderscheid kent, maar er kijken ook mensen mee. Daarom probeer ik het even op te

helderen. Aan de keukentafel kan wel degelijk een overheidsbesluit tot stand komen om niet in te gaan op iemands verzoek tot aanleg van een traplift. Daartegen kan men bezwaar aantekenen. Dat is iets anders dan wanneer iemand vindt dat hij niet juist bejegend wordt. Ik verwacht op beide terreinen verbetering, zowel op het gebied van beschikkingen als op het gebied van bejegening. Als men een prettig contact met de overheid heeft en de overheid zich via de integrale benadering tot mensen wendt, zal er meer draagvlak zijn voor beschikkingen en zullen er minder klachten over bejegening zijn. Ik verwacht op voorhand dus niet dat een uitbreiding van het apparaat van de Nationale ombudsman nodig is, omdat ik niet op voorhand verwacht dat het aantal klachten over bejegening zal toenemen als gevolg van de decentralisatie. Dat is een helder antwoord op een duidelijke vraag. Overigens worden in de Jeugdwet en de Wmo 2015 natuurlijk ook eisen gesteld omtrent klachtenrecht, medezeggenschap et cetera. Zo verplicht de Wmo in artikel 3.3.2 aanbieders om een regeling voor de afhandeling van klachten te hebben. Er is een uitgebreide omschrijving van de klachtenregeling en de klachtencommissie opgenomen in artikel 4.2.7 en verder. Voor een groot deel is dit alles dus expliciet in de wet vastgelegd. Ik hoop dat dit tegemoetkomt aan de vraag van mevrouw Keijzer.

De heer **Schouw** (D66): Mevrouw Keijzer heeft wel een punt, maar de Minister heeft ook een punt. In de wet is de klachtenregeling inderdaad vastgelegd. Omdat dit zo'n massieve operatie is, zou ik in 2015 de vinger aan de pols willen houden. Welke dingen komen er uit al die klachtenregelingen naar voren? En wat komt er naar voren bij de lokale ombudsmannen? Wie gaat dat in de gaten houden? Is dat iets van deze Minister of van de Staatssecretaris van VWS? Of moeten wij de Ombudsman misschien vragen om hier in 2015 extra op te letten?

Minister **Plasterk**: Wij zitten hier niet voor niets. Wij mogen dus ook best in serieuze besprekingen proberen om nieuwe gedachten te lanceren. Wij gaan hier niet over, want de Nationale ombudsman bepaalt zelf waarover het volgende jaarverslag gaat, maar ik vind de suggestie niet zo gek. Per 1 januari 2015 gaat een van de grootste veranderingen in het binnenlands bestuur in decennia in. Zoals mevrouw Keijzer zegt, gaat het niet alleen om de beschikkingen, maar nadrukkelijk ook om de bejegening, om de manier waarop mensen behandeld worden. Het is reuzebelangrijk om daar goed oog op te houden. Ik kan mij goed voorstellen dat de Nationale ombudsman daarop dit jaar een grote nadruk legt en dat hij in het jaarverslag over 2015 wellicht ook gaat vertellen welke klachten hij in de loop van het jaar heeft gekregen en hoe hij daartegen aankijkt. Nogmaals, het is bij dezen gesignaleerd. Het zou zomaar kunnen dat mensen van de Ombudsman meeluisteren en die suggestie oppakken. Dit lijkt mij dus een nuttige gedachte.

De heer **Schouw** (D66): Dat is charmant geprobeerd, maar stel dat ze dat niet doen omdat er andere prioriteiten zijn? Wat doen wij dan? Gaat het kabinet dan iets doen? Of vindt de Minister dat de Kamer dan via een motie iemand moet oproepen om iets te doen?

Minister **Plasterk**: Allereerst was dit niet bedoeld als een charmante poging. Ik zie op de publieke tribune zes mensen van de Ombudsman zitten. Ik ga ervan uit dat zij deze suggestie ook horen en in overweging nemen. Daarnaast hebben wij de Transitiecommissie Sociaal Domein, die sowieso de opdracht heeft om te bekijken hoe het met die transities gaat. Als die commissie op een onjuiste bejegening stuit en als die systematisch blijkt te zijn, dan verwacht ik dat zij dat meldt, niet alleen bij de gemeenten, maar ook bij het Rijk. Ik ben graag bereid om toe te zeggen dat ik actief in de gaten zal houden hoe het met de bejegening zit. Waar

lokale ombudsmannen actief zijn, moet het mogelijk zijn om te monitoren wat hun beeld is van de toename of afname van klachten over de bejegening na de decentralisaties. Wij zouden dat even intern moeten organiseren, maar dat moet mogelijk zijn. Ik zeg dat dus toe.

De **voorzitter**: Ik dank de Minister voor zijn antwoord in eerste termijn. Wij houden een korte tweede termijn.

De heer **Schouw** (D66): U zit wel te jagen, hoor!

De **voorzitter**: Ik wil zo efficiënt mogelijk vergaderen, mijnheer Schouw. U hebt al een interruptie in drieën van mij gekregen.

De heer **Schouw** (D66): U bent fantastisch, voorzitter.

Ik bedank de Minister voor zijn beantwoording en voor zijn toezegging om in de gaten te houden welke trends lokale ombudsmannen signaleren op het gebied van klachten naar aanleiding van de decentralisaties.

Misschien is het goed als de Minister na deze vergadering even in overleg treedt met de Ombudsman om af te spreken wie wat doet, want dit is een belangrijk probleem.

Ik heb geprobeerd om de problemen bij V en J bij de kop te pakken. Er zitten twee aspecten aan. Ten eerste constateer ik een harde signalering, maar zachte maatregelen. Ik kan geen causale relatie vinden tussen de gesignaleerde problemen en de oplossingen die het departement voorstaat. Dat vind ik onbevredigend. Ten tweede voel ik me in dit debat met de Minister toch een beetje als een verweesde burger die van het kastje naar de muur wordt gestuurd; dat is een van de kernthema's van de Ombudsman. De Minister zegt eigenlijk tegen mij: mijnheer Schouw, als u wat te zeuren hebt over V en J, moet u maar naar de Minister van V en J gaan. Ik denk dat ik mij dat deze keer niet laat gebeuren. Daarom ga ik toch een VAO aanvragen. Ik kom met een aantal moties om het kabinet te dwingen om hier wat aan de toen. Het is aan het kabinet om de Minister van V en J dan mee te nemen of niet, maar ik vind dit ook belangrijk vanuit de eenheid van regeringsbeleid. Wij praten hier met de Minister die verantwoordelijk is voor de Ombudsman en dus ook voor de follow-up van de bevindingen van diezelfde Ombudsman. Dan laat ik mij niet naar een ander overleg met de Minister van V en J sturen. De Minister weet nu alvast dat ik hierop wil voortborduren, want ik vind dat die klachten bij dat departement in 2015 moeten worden aangepakt.

De heer **Taverne** (VVD): De heer Schouw kondigt een VAO aan. Hij maakt mij nieuwsgierig, omdat hij via moties wellicht om meerdere maatregelen zal vragen. Hij heeft twee maatregelen genoemd. Ziet hij ook nog andere mogelijkheden die hij eventueel via een motie zal voorleggen? Daar ben ik erg benieuwd naar.

De **voorzitter**: Daarvoor hebben wij straks ook het VAO, maar misschien kan de heer Schouw al antwoord geven.

De heer **Schouw** (D66): Ik begrijp de vraag niet. Ik hoop dat de heer Taverne de ernst van de problematiek wel inziet, want 20% van de klachten gaat over V en J. Wij kijken ernaar, maar doen niks. Dan neem je de klachten van mensen in de samenleving toch niet serieus? Daaraan moeten wij als Kamer paal en perk stellen. Wij moeten een lijn trekken.

De heer **Taverne** (VVD): Mijn vraag was heel eenvoudig. De heer Schouw heeft in eerste termijn twee voorstellen gedaan om de bevoegdheden van de Nationale ombudsman uit te breiden. Hij kondigt nu aan dat hij via moties nog een aantal andere voorstellen zal doen. Mijn vraag was of hij een tipje van de sluier kan oplichten over wat wij verder nog kunnen

verwachten, behalve oproepen. Dat laatste zou, om in zijn woorden te blijven, ook alleen maar weer meer gepraat worden. Wat stelt hij zich voor?

De heer **Schouw** (D66): Misschien ben ik onduidelijk geweest of heeft de heer Taverne het niet helemaal tot zich genomen, maar er moet in 2015 een concreet actieplan komen, opgesteld door het Ministerie van V en J, om het aantal klachten substantieel te reduceren. Het is een klachtenfabriek bij V en J, terwijl andere departementen van alles en nog wat gedaan hebben om het aantal klachten terug te dringen. Die twee bewindslieden moeten gewoon tot actie worden gemaand. Daarvoor heb je als Kamer het instrument van een motie. Als de VVD-fractie hierover een motie wil indienen: heel graag! Dan hoef ik het niet te doen.

De **voorzitter**: Dan is het woord nu aan de heer Taverne voor zijn bijdrage in tweede termijn.

De heer **Taverne** (VVD): Voorzitter. Dan kan ik gelijk antwoord geven op de vraag van de heer Schouw: nee, dat zal ik niet doen. De VVD huldigt namelijk het uitgangspunt dat je het instrument van een motie, evenals de andere instrumenten van deze Kamer, terughoudend moet gebruiken om het zijn waarde te laten behouden. De VVD-fractie wil eerst afwachten hoe de bewindslieden van V en J omgaan met de al eerder genoemde klachten. Ik dank de Minister voor zijn beantwoording en heb geen verdere vragen.

Mevrouw **Oosenbrug** (PvdA): Voorzitter. Ook ik bedank de Minister voor zijn antwoorden. Mijn buurvrouw gaf al aan dat zij een meldpunt heeft opgericht voor misstanden. Wij werken als Partij van de Arbeid landelijk met onze eigen ombudsteams, die ook klachten verzamelen. Ik vind dat ook een taak van Kamerleden. Verzamel de klachten en leg ze terug bij de juiste bewindslieden! Daar wilde ik het bij laten.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Voorzitter. Ik bedank de Minister voor de beantwoording. Wel zou ik nog graag horen of de uitbestede taken naar zijn idee ook in de praktijk voorzien zijn van een goede klachtenregeling. Ik weet dat in de wet een en ander geregeld is, zoals hij zei, maar hoe is het in de praktijk vormgegeven? Ik wil daarmee niet zeggen dat het op gemeentelijk niveau allemaal mis is, maar door de snelheid en de grote hoeveelheid aan taken zou het wel een wonder zijn als het allemaal voor elkaar was. Op die vraag wil ik dus graag een antwoord. Ook ik ben benieuwd hoe wij omgaan met de klachten bij V en J. Ik ben het volledig met collega Schouw eens dat je mensen serieus moet nemen. Als burgers klachten indienen, is de spanning inmiddels zo hoog opgelopen dat zij voor die weg kiezen. Dat is al een reden om hier met zorg naar te kijken. Ook ben ik benieuwd hoeveel klachten daadwerkelijk gegrond zijn. Dat moeten wij op ons in laten werken voordat wij zeggen dat het structureel mis is bij een bepaald departement. Als alle klachten gegrond zijn, ga ik per direct met de heer Schouw mee, want dan is het inderdaad een klachtenfabriek.

Minister **Plasterk**: Voorzitter. Ik dank de leden voor hun inbreng in tweede termijn. De heer Schouw was zo sportief om al aan het begin van zijn inbreng in eerste termijn aan te kondigen dat hij hierover een VAO zou aanvragen.

De **voorzitter**: Nee, hij heeft dat niet van tevoren aangekondigd. Hij zei dat hij mogelijk moties zou gaan indienen.

Minister **Plasterk**: Ik heb hem wel ongeveer zo verstaan en ik geloof dat ik niet de enige was. Wij zouden het verslag erop na moeten slaan, maar ik meen dat de heer Schouw zijn bijdrage in eerste termijn, nog voordat hij mij een vraag gesteld had, begon met de uitspraak dat hij voorzag dat hij hierover een VAO zou gaan aanvragen.

De heer **Schouw** (D66): De Minister weet ook dat het goed gebruik is om de Minister een beetje te prikkelen om hem de goede kant op te laten bewegen. Ik ben echter gaarne bereid om geen VAO aan te vragen, als de Minister toezegt dat hij contact gaat opnemen met zijn collega van V en J over de manier waarop deze in 2015 met de klachten zal omgaan en als de Minister toezegt dat hij daarover zal rapporteren. Ik had gehoopt dat hij dat in eerste termijn zou zeggen. Dan zou ik het gevoel hebben dat de Minister de bestaande klachten serieus neemt, maar nu heeft hij mij naar een ander overleg met de Minister van V en J verwezen. Dat past niet bij de verantwoordelijkheid van deze Minister voor de Ombudsman en het Rijk.

Minister **Plasterk**: In mijn ogen verwacht de heer Schouw nu toch twee dingen met elkaar.

Het ene is de ernst van de klachten en de beoordeling daarvan. Zoals mevrouw Keijzer terecht zei, moet je strikt genomen eerst bekijken of die klachten gegrond zijn. Het aantal alleen is misschien een indicator, maar het is niet allesbepalend.

Het andere is het constitutioneel besef wie waarvoor verantwoordelijk is. Daarover heb ik het volgende gezegd. Als ik in mijn coördinerende rol signaleer dat inderdaad 20% van de klachten over het departement van Veiligheid en Justitie gaat, zoals de heer Schouw nu stelt, dan is helder waarop die klachten gericht zijn en waar de portefeuillevaardelijkheid voor een eventueel vervolgggesprek over de omgang met die klachten ligt. Ik ga als Minister van BZK niet de verantwoordelijkheid voor het omgaan met klachten over Justitie naar mij toetrekken. Dat doet niks af van de ernst van die klachten, maar ik vind dat het gesprek daar gevoerd moet worden. Zoals ik al eerder gezegd heb, ben ik graag bereid om de zorgen door te geleiden, maar niet om de portefeuillevaardelijkheid naar mij toe te trekken. Als de heer Schouw dat wel wenselijk vindt, zal hij dat inderdaad als uitspraak aan de Kamer moeten voorleggen. Dan zullen wij zien wat de opvattingen van de Kamer hierover zijn. Ik wil niet op de stoel van de voorzitter gaan zitten, maar volgens mij is het bij een verslag van een algemeen overleg wel gebruikelijk dat hetgeen daar aan de orde wordt gesteld, hier ook substantieel op tafel heeft gelegen, zodat daarvan verslag kan worden gedaan. Wij worden nu nieuwsgierig gemaakt naar een serie moties, terwijl ik niet kan overzien waarop die betrekking zullen hebben.

De **voorzitter**: Ik ga nu even ingrijpen, want het wordt anders wel erg detaillistisch. De heer Schouw heeft een VAO aangekondigd en zal daar op dat moment moties indienen. Hij heeft in zijn eigen bijdrage twee moties genoemd. Daar wilde ik het voor nu bij laten.

Minister **Plasterk**: Het presidium waakt over de plenaire vergadertijd. Ik zal altijd aanwezig zijn als de Kamer mij daartoe uitnodigt.

De heer **Schouw** (D66): De Minister zegt dat hij de opmerkingen zal doorgeleiden naar de Minister van Justitie. Dat betekent dat hij het probleem daar neerlegt. Ik zou wensen dat hij een gesprek met de Minister van V en J voerde, omdat het in mijn beleving een gezamenlijke verantwoordelijkheid is om het aantal klachten over de overheid terug te dringen. In dit geval gaat het specifiek over de klachten over V en J, maar zoals de Minister in eerste termijn heeft gezegd, is hij ook verantwoor-

delijk voor het totaal, oftewel systeemverantwoordelijk. Ik spreek hem aan op die verantwoordelijkheid, maar telkens valt mij op dat hij die verantwoordelijkheid van zich afschuift. Dat vind ik zo raar!

Minister **Plasterk**: Ik vul die verantwoordelijkheid voor honderd procent in door in mijn coördinerende rol te signaleren dat de heer Schouw kennelijk een discussie met het kabinet over de klachtenafhandeling door het departement van Justitie wenst. Ik zeg dat dit zeer wel zou kunnen. Daarvoor zou de vaste commissie voor Justitie het gesprek met mijn collega's van Justitie kunnen aangaan. Door die suggestie te doen, maak ik mijn coördinerende verantwoordelijkheid volledig waar. Dit is vooral een kwestie van hoe wij de portefeuillevaardelijkheid in onze constitutie geregeld hebben. Het doet niets af aan de ernst en de beoordeling van de ingediende klachten.

De heer **Taverne** (VVD): Misschien is dit geen praktische oplossing, maar kan het wel verhelderend werken. Wij gaan even uit van de 20% die de heer Schouw eerder noemde. Ik kan mij zomaar voorstellen dat men eerder een klacht zal hebben over iets wat aan V en J gerelateerd is, bijvoorbeeld omdat men een boete heeft gekregen. In ieder geval zal het vanwege een minder prettig contact met de overheid zijn. Daarom vind ik de vraag van mevrouw Keijzer interessant. Hoe is die 20% opgebouwd? Ik wil niet in de overwegingen van de heer Schouw treden, maar misschien kan dit voor de Kamer een andere weging krijgen als wij hierin meer inzicht hebben. Kan de Minister ons dat inzicht vanuit zijn coördinerende rol geven, misschien zelfs voordat wij hoeven na te denken over de manier waarop wij met andere instrumenten van deze Kamer omgaan? Dat kan rechtstreeks of via deze Minister zijn. Dat zou mijn fractie in ieder geval helpen.

Minister **Plasterk**: Laat ik allereerst meegaan in de gedachte van de heer Taverne dat het zeer wel mogelijk is dat burgers over de bejegening door de politie eerder een klacht indienen dan over de bejegening door de ambassadeur in China. Met andere woorden, het ene departement heeft meer burgercontacten dan het andere departement, misschien ook op gebieden waarop men eerder klachten over bejegening zou kunnen hebben. Daarom heb ik het oordeel van de heer Schouw dat hier structureel iets mis is, ook niet overgenomen. Ik ga even uit van dat getal en laat het daarbij. Mede omdat ik niet weet hoeveel klachten uiteindelijk gegrond zijn, vind ik dat het gesprek gevoerd moet worden met degenen die hiervoor een portefeuillevaardelijkheid hebben. Wel kan ik de vraag van de heer Taverne naar de collega doorgeleiden. Ik kan hem vragen of hij de Kamer inzicht kan geven in de statistieken over klachten en de beoordeling en behandeling daarvan. Ik kan hem vragen om de Kamer die informatie op korte termijn te doen toekomen, zodat zij die wellicht nog kan meenemen als er een VAO plaatsvindt. Dat zal ik dus doen.

Mevrouw Oosenbrug sprak over de meldpunten voor misstanden die diverse partijen hebben. Naast Meld het Mona, dat ik een goed initiatief vind, bestaan ook bij andere partijen vergelijkbare structuren, bijvoorbeeld ombudsteams. Mevrouw Oosenbrug stelde dat het tot de integrale taak van de volksvertegenwoordiging behoort om het te signaleren wanneer zaken niet goed gaan. Daar ben ik het volledig mee eens. Mevrouw Keijzer zegt dat in de wet wel kan vastliggen dat er bij uitbesteding door gemeenten ook een effectieve klachtenregeling moet zijn, maar vraagt zich af of dat in de praktijk ook zo is. Dat lijkt mij een reële vraag. In de volgende regietafel met de gemeenten zal ik die vraag aan de orde stellen. Bij een volgende gelegenheid, als wij hierover weer rapporteren, zal ik melden wat de stand van zaken is.

De **voorzitter**: Ik dank de Minister voor zijn antwoord in tweede termijn. De heer Schouw heeft een VAO aangekondigd. De Minister heeft toegezegd dat hij aan de Minister van V en J zal vragen om de Kamer te informeren over het aantal gegronde klachten. Het mooiste zou zijn als dat zo snel mogelijk kon gebeuren, nog voordat er een VAO ingepland wordt. Ik dank de Minister en zijn staf voor de beantwoording en de mensen op de publieke tribune voor hun belangstelling.

Sluiting 16.54 uur.