



De heer Apostolou (PvdA)

Aan de orde is de behandeling van:
- **het Jaarverslag Nationale ombudsman 1995 (24635).**

De beraadslaging wordt geopend.

□

De heer **Apostolou** (PvdA):
Voorzitter! De reactie van het kabinet op het jaarverslag 1995 van de Nationale ombudsman is helder en zeer concreet. Dat maakt de plenaire behandeling van het jaarverslag ook gemakkelijker. De fractie van de PvdA zou het zeer toejuichen indien het kabinet ieder jaar voor de plenaire behandeling een reactie op het algemene gedeelte van het jaarverslag schrijft.

Ik zal kort ingaan op een viertal punten die in het jaarverslag en in de reactie van het kabinet centraal staan: de personele bezetting van het bureau van de Nationale ombudsman, de ontwikkelingen van de ombudsfunctie en het openbaar bestuur, de verbetering van de klachtenbehandeling van burgers door de overheidsdiensten en het voorlichtingsbeleid van het instituut Nationale ombudsman.

Over de kritiek van de Nationale ombudsman op het functioneren van de IND is reeds in de vaste commissie voor Justitie gesproken en hieraan is veel publiciteit gegeven.

Daarover zal ik dan ook niet spreken om niet in herhaling te vervallen.

De Nationale ombudsman waarschuwt in zijn jaarverslag opnieuw voor de consequenties van een niet adequate bezetting van zijn bureau. In verband met de uitbreiding van zijn bevoegdheid naar de zelfstandige bestuursorganen, het toenemende aantal klachten dat de ombudsman moet verwerken en het gezag en de bekendheid die hij bij de burgers geniet, is het probleem van de personele capaciteit nijpender geworden. Het kabinet blijkt te zuinig te zijn geweest met de toekenning van de door de Nationale ombudsman bij de uitbreiding van zijn bevoegdheid gevraagde formatie.

Het kabinet erkent, gelukkig, dit knelpunt en zegt een oplossing hiervoor te willen zoeken in de suppletore begroting 1996, respectievelijk de begroting 1997. De fractie van de PvdA dringt er bij het kabinet op aan om de benodigde personele bezetting bij het bureau Nationale ombudsman mogelijk te maken. Wellicht heeft de staatssecretaris iets op dit punt te melden. Graag horen wij zijn reactie. Inmiddels hebben we in een brief, die we net hebben ontvangen, gelezen dat de Nationale ombudsman zegt dat er in overleg met de staatssecretaris en de minister in gunstige zin regelingen zijn getroffen. Ik hoor graag dat dit

door de staatssecretaris wordt bevestigd.

Het pleidooi van de fractie van de PvdA om in een adequate personele bezetting van het bureau te voorzien, is gebaseerd op een aantal overwegingen. Ten eerste hoort het gewoon bij een uitbreiding van de werkzaamheden. Dat is voor iedere organisatie een logische stap. Ten tweede is het voor de overheid van belang dat een instituut dat in het leven is geroepen om onder andere corrigerend op te treden ten opzichte van de bejegening van burgers door diezelfde overheid, niet in een situatie wordt geplaatst waarin het zelf ten opzichte van die burgers in gebreke blijft. Het instituut dat jarenlang pleit voor tijdige reactie van de overheidsdiensten op brieven van burgers, kan niet zelf een gelijksoortig gedrag vertonen. Het instituut wordt daarmee ongeloofwaardig en in het verlengde daarvan wordt de overheid nog ongeloofwaardiger. Er moet dus voor gezorgd worden dat er een aanvulling in de personeelsbezetting komt. Het gaat hier om 5 formatieplaatsen. Ik zei al dat het erop lijkt dat het probleem is opgelost, maar ik hoor graag een bevestiging van de staatssecretaris omtrent die 5 formatieplaatsen.

Bij dit punt plaatst de fractie van de PvdA echter een kanttekening. Het is naar ons oordeel niet goed dat het bureau van de Nationale ombudsman steeds groter wordt. Het gevaar van een bureaucratisch apparaat is niet denkbeeldig wanneer het een te grote organisatie wordt. Wij dienen dit punt naar mijn oordeel bij de komende discussie over uitbreiding van de bevoegdheid naar de lokale overheden te betrekken.

Tijdens het mondeling overleg met de Nationale ombudsman over zijn jaarverslag 1995 heb ik hem de vraag gesteld hoe groot zijn instituut volgens hem moet worden. Hij gaf hierop het antwoord dat dit eigenlijk geen vraag voor hem, maar meer voor de politiek is. Ik geef hem hierin gelijk, maar toch stel ik de vraag hier nog een keer, vanuit het besef dat wij, indien de overheid haar dienstverlening aan de burgers niet verbetert, met een lastig probleem te maken hebben. De overheid dient te voorkomen dat er klachten komen.

Uit de brief van de staatssecretaris blijkt dat hij dit probleem onderkent en reeds actie heeft ondernomen vooruitlopend op regelingen voor de interne behandeling van klachten in

Apostolou

de Algemene wet bestuursrecht. De staatssecretaris heeft aan diverse ministers een brief geschreven met de vraag een aantal maatregelen te nemen. Enkele ministers hebben op zijn brief gereageerd. Mag ik de staatssecretaris om een nadere toelichting op dit punt vragen. Twee departementen hebben blijkbaar niet gereageerd. Welke departementen zijn dat? Het moge duidelijk zijn dat de fractie van de PvdA alle steun aan de activiteiten van de staatssecretaris op dit punt geeft en hem aanspoort hiermee door te gaan. Hopelijk kunnen bij de evaluatie in 1997 resultaten worden gemeld.

De heer **De Graaf** (D66): U zei dat de formatie van het instituut Nationale ombudsman niet te groot mag worden en dat er geen bureaucratie mag ontstaan. Vervolgens ging u in op maatregelen die de rijksoverheid kan nemen. Als de ombudsman zegt dat het aan de politiek te bepalen is hoe groot het instituut mag worden, is mijn vraag natuurlijk waar u dan aan denkt. Moet de formatie niet altijd de instroom van klachten kunnen bijbenen, ook al zijn het heel veel klachten?

De heer **Apostolou** (PvdA): Daarin hebt u gelijk, maar ik waarschuw voor een passieve opstelling in het ontvangen en behandelen van klachten. Die heeft de ombudsman overigens niet, hoor. Ik waarschuw ervoor dat de stroom alleen maar groter wordt en dat je alleen probeert te genezen in plaats te voorkomen. Het is een taak voor de overheid om te voorkomen dat zo'n instituut te groot wordt. Ik pleit ervoor dat wij maatregelen nemen die voorkomen dat er steeds meer klachten komen. Dat is de essentie van mijn betoog.

Over de ontwikkelingen van de ombudsmanfunctie in het openbaar bestuur is de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag duidelijk. Ook de staatssecretaris geeft helder aan hoe hij de route voor uitbreiding van de bevoegdheid van de Nationale ombudsman naar provincies en gemeenten ziet. De PvdA-fractie ondersteunt de stappen die de staatssecretaris wil nemen naar het pilotproject, alsook de wetgevingsroute. Het lijkt mij vanzelfsprekend dat het bij de indiening van het wetsvoorstel duidelijk is hoe de financiering eruit zal zien en welke

organisatiestructuur zal worden gekozen.

Tijdens de bespreking van de notitie over de bevoegdheid van de Nationale ombudsman voor medeoverheden hebben wij in deze Kamer stilgestaan de mogelijkheid van rechtsongelijkheid als niet alle gemeenten zich vrijwillig aanmelden. Denkt de staatssecretaris in zijn in te dienen wetsvoorstel een oplossing voor dit knelpunt te kunnen bieden?

Een andere vraag betreft de verhouding tot de lokale ombudsmaninstellingen. Wij moeten door de wettelijke regelingen die getroffen worden, het proces van aanstelling van lokale ombudsmanfunctionarissen niet tegenwerken. In dit verband vraag ik de staatssecretaris hoe hij tegenover de suggestie van de instelling van een regionale ombudsman staat. De ombudsman van Amsterdam meent dat een lokale ombudsman waarschijnlijk beter kan aansluiten bij de lokale waarden van een gemeente dan de Nationale ombudsman. Daarom pleit zij voor een proef met een regionale ombudsman bijvoorbeeld voor de noordelijke provincies. Dat is mijns inziens een waardevolle suggestie die het overwegen waard is. Wellicht is een dergelijke optie ook financieel aantrekkelijker voor de gemeenten. Wil de staatssecretaris op deze vragen en opmerkingen reageren?

Voorzitter! Een van de voornaamste klachten van burgers is dat ze niet op tijd, ook niet bij wettelijke termijnen, antwoord krijgen. Over de prikkels ter bevordering van de voortvarendheid bij de overheid doet de Nationale ombudsman een tweetal suggesties. De staatssecretaris reageert in zijn brief op deze suggesties. Naar het oordeel van de fractie van de PvdA wijst de staatssecretaris de suggestie van een soort verslagplicht van de ministeries en de zelfstandige bestuursorganen af. Wij steunen hem daarin. Wat ons betreft hoeft dat niet te gebeuren omdat in het jaarverslag van de Nationale ombudsman genoeg gegevens staan. Een oordeel over de suggestie om een aanspraak van de burger op financiële compensatie in te voeren in het geval van onaanvaardbare vertraging, zeker bij overschrijding van wettelijke behandelingstermijnen, willen wij pas geven op het moment dat het kabinet met een standpunt ter zake komt. De fractie van de PvdA heeft aarzelingen op dit punt.

Ten slotte heeft mijn fractie behoefte om te reageren op de opmerkingen van de Nationale ombudsman in het jaarverslag over zijn voorlichtingsbeleid. Terecht stelt de staatssecretaris in zijn brief dat het voorlichtingsbeleid een autonome aangelegenheid van de Nationale ombudsman is. Wij weten niet uit welke Haagse politieke kringen het geluid komt dat de Nationale ombudsman terughoudend moet zijn in zijn voorlichtingsbeleid. Mijn fractie wil zich nadrukkelijk hiervan distantieëren. De Nationale ombudsman dient vrij te zijn in zijn beleid met betrekking tot voorlichting over zijn instituut. De oplossing van het capaciteitsprobleem kan niet gezocht worden in het onwetend houden van burgers over hun recht om zich tot dit instituut te kunnen wenden.

□

De heer **Kamp** (VVD): Mijnheer de voorzitter! De fractie van de VVD is blij ook dit jaar weer waardering te kunnen uitspreken voor het werk van de Nationale ombudsman. Dit instituut levert door zijn functioneren een belangrijke positieve bijdrage aan de kwaliteit van de overheid. Het is bemoedigend om te kunnen constateren dat dit geleid heeft tot een aanmerkelijke afvlakking van de groei van het aantal klachten dat bij de ombudsman binnenkomt.

De VVD vroeg vorig jaar aan de staatssecretaris om voorafgaand aan de behandeling door de Kamer van het jaarverslag over het jaar 1994, met een schriftelijke reactie te komen op de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen van de ombudsman in zijn jaarverslag. Dit jaar ligt die reactie van het kabinet er, maar zij kwam pas nadat de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken er nadrukkelijk in een brief om vroeg. Dat is jammer, en wij sluiten ons dan ook graag aan bij het verzoek van de heer Apostolou en wij nodigen de staatssecretaris uit om vanaf volgend jaar er gewoon zelf mee te komen.

Voorzitter! Van de klachten die de ombudsman krijgt voorgelegd, voldoet 30% aan de wettelijke eisen. Alleen dat gedeelte wordt dan ook door hem behandeld en komt in principe in aanmerking voor onderzoek en rapport. Van die 30% is in 1993 in acht van de tien gevallen daadwerkelijk rapport opgemaakt. In 1995 heeft de ombudsman voor het

Kamp

eerst de interventiemethode gedurende het hele jaar toegepast. Interventiemethode is een mooi woord voor bellen om te zeggen dat ambtenaren moeten opschieten. Dat betekent dat hij in dat jaar slechts in drie van de tien gevallen waarvoor een rapport zou moeten worden opgemaakt, ook daadwerkelijk een rapport heeft opgemaakt. Eerst moest er voor één van de vier klachten die bij de ombudsman binnenkwamen, een rapport worden opgemaakt en nu moet er in één van de tien gevallen een rapport worden opgemaakt. In absolute aantallen dalen de cijfers. In 1994 heeft hij 836 rapporten opgemaakt en in 1995 heeft hij er slechts 619 opgemaakt. Graag hoor ik van de staatssecretaris of het toepassen van de interventiemethode, waardoor niet alleen procentueel maar ook in harde cijfers veel minder rapporten behoeven te worden opgemaakt, aanleiding is voor hem om het rekenmodel dat hij toepast om uitgaande van het aantal klachten tot een formatie te komen, aan te passen.

Voorzitter! De ombudsman is opnieuw kritisch over de IND, hoewel hij die kritiek, als altijd, sober neerzet. Hij spreekt over onvermogen om alle zaken af te doen binnen een redelijke ± vaak de wettelijke ± termijn en hij spreekt over het ontbreken van een open communicatie met de van de IND afhankelijke burger. De bewindslieden van Justitie verwijzen in een reactie op de stellingname van de ombudsman naar het bekende stappenplan, dat tot doel heeft de problemen voor het einde van het jaar op te lossen. Dan kunnen we toch constateren dat de bewindslieden daarop beoordeeld kunnen worden en dat het uur van de waarheid op dat punt voor hen aanbreekt.

De ombudsman wijst keer op keer terecht op het belang van een goede interne klachtenbehandeling bij overheidsinstanties. Hij stelt voor de minimumvereisten daarvoor vast te leggen in de Algemene wet bestuursrecht. Daar wordt op dit moment aan gewerkt door de commissie-Scheltema. Wij vinden dat een goede zaak en wij zien het voorstel van het kabinet op dat punt met belangstelling tegemoet.

Voorzitter! De VVD-fractie is van mening dat iedere burger zou moeten weten dat hij of zij zich tot de ombudsman kan wenden. Een actief voorlichtingsbeleid van de

ombudsman waarderen wij daarom positief. Het huidige voorlichtingsbeleid ervaren wij in de regel als evenwichtig. Ik zeg "in de regel" omdat ik de column van de ombudsman in De Telegraaf van 1 mei jl. een treurige misser vond. Hij vertelt daarin over twee agenten, die een jongen proberen aan te houden die zonder helm op een bromfiets rijdt. Dat is een verkeersveiligheidsprobleem, dat regelmatig in de commissie voor Verkeer en Waterstaat aan de orde komt. Wij roepen regelmatig de minister van Verkeer en Waterstaat en de minister van Justitie op tot meer politie-optreden op dat punt. In dit geval gebeurde dat. Twee agenten gaan achter de jongen aan, de jongen gaat ervandoor. Hij valt en beschadigt zijn brommer en een geparkeerde auto. De vader van de jongen denkt "nooit geschoten, altijd mis" en klaagt bij de ombudsman. Hij krijgt prompt gelijk! Dat verhaal zet de ombudsman in de krant en hij eindigt met de oproep om informatie in te winnen over de wijze hoe klachten bij de ombudsman kunnen worden ingediend. Zo hoeft het voor ons dus niet. Ik vind het echt een treurige misser. Deze praktijk relativeert toch de cijfers, die wij bij overvloed aangeleverd hebben gekregen.

De heer **De Graaf** (D66): Voorzitter! Voor de heer Kamp relativeert dit voorval de cijfers van de ombudsman. Wil hij daarmee zeggen, dat de ombudsman zijn eigen klachten uitlokt?

De heer **Kamp** (VVD): Ik wil daarmee zeggen, dat er niet in alle gevallen een rapport wordt opgemaakt en dat er een aanbeveling van de ombudsman komt, zelfs de aanbeveling die inhoudt dat de klacht gegrond is. Het gaat inderdaad om een ernstig probleem, dat hier aan de hand van dit soort voorvallen wordt geïnspireerd. Dat geeft aanleiding om wat door de cijfers heen te kijken.

De heer **De Graaf** (D66): Maar het betekent wel, dat u het oordeel van de ombudsman in een concreet geval, of een bepaald gedrag behoorlijk of onbehoorlijk is, in twijfel trekt?

De heer **Kamp** (VVD): Als ik alle 619 rapporten bestudeer, lijkt het mij uitgesloten dat ik in alle 619 gevallen tot dezelfde conclusie kom. Dit

gebruikte hij in de grootste krant van Nederland om de mogelijkheid van het indienen van klachten bij hem mogelijk te maken. Ik vond dat een minder gelukkige keuze van hem.

De heer **De Graaf** (D66): Ik vind dat er een groot verschil zit tussen het zijn van kamerlid en het zijn van ombudsman!

De heer **Koekkoek** (CDA): Voorzitter! Wat was er nu mis met het voorbeeld?

De heer **Kamp** (VVD): Dat had u niet begrepen, mijnheer Koekkoek?

De heer **Koekkoek** (CDA): Nee!

De heer **Kamp** (VVD): Ik vind het prettig dat agenten proberen degene die zonder helm op een brommer rijdt, aan te houden. Als die persoon ervandoor gaat, vind ik het prettig dat zij proberen achter hem aan te gaan.

De heer **Koekkoek** (CDA): Het doet er voor u niet toe op welke wijze de politie overgaat tot aanhouding?

De heer **Kamp** (VVD): Ja, absoluut! Ik citeer alleen uit de column in De Telegraaf en ik kijk naar de feitelijke informatie die daarin is gegeven. Die feitelijke informatie leidde mij niet tot de directe conclusie dat het optreden van de agenten in dit geval onbehoorlijk was.

De heer **Koekkoek** (CDA): Maar u bent het toch met mij eens dat je, als er reden is om te klagen over politie-optreden, moet weten dat de weg naar de Nationale ombudsman openstaat?

De heer **Kamp** (VVD): Dat ben ik volstrekt met de heer Koekkoek eens. Het lijkt mij dat er andere voorbeelden te vinden zijn om dat duidelijk te maken. Ik denk dat het in dit geval een negatieve uitwerking heeft op agenten, die toch al weinig prioriteit schijnen te geven aan verkeerstoezicht. Als het een keer gebeurt, blijkt het mogelijk te zijn dat je met een kritisch rapport van de ombudsman wordt geconfronteerd. Het laatste element was voor mij aanleiding om het hier naar voren te brengen.

De heer **Koekkoek** (CDA): Voorzitter! Ik weet niet of de heer Kamp het rapport kent. Ik ken het niet. Ik denk

Kamp

dan ook dat het niet past om er nu over te discussiëren of het oordeel van de ombudsman terecht is. Het is immers aan de ombudsman om dat oordeel te geven.

De heer **Kamp** (VVD): Dat de heer Koekoek het rapport niet kent, weerhoudt hem er niet van om hier te interrumperen.

De heer **Koekoek** (CDA): Neen, omdat het erom gaat dat burgers de weg kennen naar de Nationale ombudsman. De heer Kamp suggereert dat de wijze van politie-optreden altijd goed is. Hij heeft nu duidelijk gemaakt dat hij dat niet heeft bedoeld.

De heer **Kamp** (VVD): Voorzitter! Bij de ministeries, de zelfstandige bestuursorganen, de politie, de provincies en de gemeenten is de externe klachtenbehandeling geregeld. Bij een aantal gemeenten is dat het geval, bij veel andere nog niet. De fractie van de VVD vindt dat een gemis. Wij willen graag van de staatssecretaris horen hoe het staat met het voorgenomen experiment om de ombudsman in te schakelen bij een klein aantal gemeenten, waarvan wij hopen dat het tot gevolg zal hebben dat meer gemeenten ertoe aangezet worden op de een of andere wijze die externe klachtenbehandeling in te vullen.

De meest voorkomende klacht bij de ombudsman is die over te weinig voortvarendheid bij overheidsinstanties. Hij noemt dat de achilleshiel in het contact overheid-burger. Omdat een burger nu eenmaal niet met zijn zaak naar een andere, snellere overheid kan, wil de ombudsman permanente druk op dit punt. Hij stelt voor om overheidsinstanties in een jaarverslag of jaarrekening informatie te laten opnemen over de werkvoorraad en de doorlooptijd. Anders dan de staatssecretaris, denken wij dat zinnig is om dit voor te schrijven. Het zal geen extra werk meebrengen, omdat die informatie voorhanden moet zijn. Als je er niet over beschikt, kun je een organisatie niet sturen. Als je er wel over beschikt, is het heel goed om die informatie kenbaar te maken, zodat anderen er kennis van kunnen nemen en het gedrag van de betrokken afdeling kunnen beoordelen.

Ik kom bij mijn laatste punt. Bijna tweederde van de medewerkers van

de Nationale ombudsman is vrouw. Eens zal ook een vrouw Nationale ombudsman worden. Maar het toppunt van emancipatie wordt pas bereikt als het instituut Nationale ombudsvrouw gaat heten en de desbetreffende functionaris dan een man is.



De heer **Schutte** (GPV): Mijnheer de voorzitter! Voordat wij toekomen aan een discussie over de laatste suggestie van de heer Kamp, moeten wij toch eens een excursie naar de Noordse landen maken. Dan weten wij ook wat de oorsprong van het begrip "ombudsman" is.

Vijftien jaar geleden kwam de Wet Nationale ombudsman tot stand. Heeft zij gebracht wat de regering en de Kamer er toen van verwachtten? Die vraag is niet eenvoudig met "ja" of "neen" te beantwoorden, al was het maar omdat het in die tijd moeilijk was zich een voorstelling te maken van de werkwijze en de effecten van het werk van een Nationale ombudsman. Het ging om een voor Nederland nieuw en in de wereld nog schaars fenomeen. De verwachtingen waren over het algemeen hoog gespannen, maar toch vooral gebaseerd op de wens er een succes van te maken. Wat dat betreft, is de wet zeker een succes geworden. De naamsbekendheid is relatief groot, de werkdruk voor de ombudsman en zijn medewerkers hoog en, wat zeer belangrijk is, zijn gezag is groot en onomstreden. Een woord van waardering voor de ombudsman en zijn medewerkers is dan ook op zijn plaats.

De betekenis van de ombudsman gaat ook verder dan het corrigeren van verkeerde praktijken in de omgang tussen overheid en burgers. Het bestaan van het instituut en zijn uitspraken werken preventief op de kwaliteit van het overheidshandelen. De uitspraken leveren ook een belangrijke bijdrage aan een verdere normering van bestuurlijk handelen en dus aan de vormgeving van het bestuursrecht. Zijn gezag ontleent de ombudsman uiteraard primair aan zijn wijze van werken en de kwaliteit daarvan, niet aan enige formele status.

Daarom is het essentieel dat de regering en de Kamer zorgdragen voor de noodzakelijke randvoorwaarden voor het functioneren van de ombudsman. Die randvoorwaarden

zijn primair van budgettaire en organisatorische aard. Met de aanvaarding van de Wet Nationale ombudsman hebben de regering en de Kamer de verplichting op zich genomen te zorgen voor deze randvoorwaarden. Uitgaven voor de Nationale ombudsman behoren zodoende tot de verplichte uitgaven. Als de ombudsman zijn werk als gevolg van te krappe budgetten niet goed kan verrichten, ondermijnt dit zijn positie en tast het zijn gezag aan.

Wat dat betreft, is het zorgelijk dat een toenemend aantal verzoekschriften langer dan zes, negen of zelfs twaalf maanden in behandeling is. Hoe kan een ombudsman nog met gezag aansporen tot voortvarendheid, als hij daartoe zelf ook niet in staat is?

De staatssecretaris verwijst in zijn brief van 26 april naar het overleg in het kabinet over onder meer de eerste suppletore begroting 1996. Mag ik uit de berichten over de voortgang van dit overleg afleiden dat hierover inmiddels conclusies getrokken zijn, en mag ik ervan uitgaan dat de ombudsman nog voor de begroting 1997 extra ruimte zal krijgen?

Tot de voorwaardenscheppende taak van de regering en de Kamer behoort ook de zorg voor de naleving van de aanbevelingen van de ombudsman en de doorwerking daarvan binnen de overheidsorganisatie. Als jaar in jaar uit dezelfde klachten over dezelfde overheidsorganisaties worden geuit, tast ook dat het gezag van de ombudsman aan. Ik heb mij wel wat verwonderd over de mededeling van de staatssecretaris over zijn actie in de richting van de ministers inzake interne behandeling van klachten, vooruitlopend op regeling in de wet. De voorbeelden van mogelijke maatregelen zijn volstrekt logisch. Het verwondert alleen, dat ze kennelijk nog genoemd moeten worden. Betekent dit, dat bijvoorbeeld een schriftelijke bevestiging van een ontvangen klacht binnen de rijksdienst nog steeds geen gemeengoed is?

In dit verband vraag ik de staatssecretaris, of de Wet Nationale ombudsman en de regels van behoorlijk overheidshandelen voldoende aandacht krijgen bij de opleiding van ambtenaren, ook in bijvoorbeeld interne cursussen. Ook zorgvuldig handelen moet geleerd worden.

Schutte

Op in ieder geval één punt blijkt de wetgever van 1981 veel te optimistisch te zijn geweest. Dat betreft de mogelijkheid tot uitbreiding van de competentie, in het bijzonder in de richting van de medeoverheden. Die forse en principiële stap zou simpel bij AMvB gezet moeten kunnen worden, waarbij toen zeker niet aan een termijn van nu al vijftien jaar zal zijn gedacht. Inmiddels heeft deze staatssecretaris de knoop doorgehakt en gekozen voor een veel zorgvuldiger benadering. Dat is niet alleen principieel winst, maar het kan ook voorkomen dat de ombudsman in te korte tijd te zwaar wordt belast.

Het blijkt inmiddels niet eenvoudig om met belangstellende medeoverheden tot overeenstemming te komen. De kosten spelen daarbij een grote rol. Ik denk niet dat de kosten die in rekening worden gebracht, objectief bezien te hoog zijn. Maar ik kan mij wel voorstellen dat provincies en gemeenten dit anders ervaren. Immers, zij denken bij klachtbehandeling vooral aan korte lijnen en informele procedures. Dat is ook de kracht van lokale klachtbehandeling. Een centraal instituut zal altijd formeler moeten zijn en al snel langer werk moeten hebben. Het is dan ook zaak dat het pilotproject spoedig van start kan gaan, zodat gemeenten in de praktijk kunnen toetsen wat de meerwaarde kan zijn van aansluiting bij de Nationale ombudsman.

De aanwijzing van zelfstandige bestuursorganen gaat nog te traag. Het opnemen van een algemene bevoegdheidsomschrijving in de wet verdient zeker aanbeveling, maar zo'n wetswijziging kost nog geruime tijd. Mag ik ervan uitgaan dat ondertussen zal worden doorgegaan met het actualiseren van het aanwijzingsbesluit?

De heer **De Graaf** (D66): Voorzitter! Allereerst een zeer gemeend woord van waardering jegens de Nationale ombudsman, de heer Oosting, de substituut-ombudsman, mevrouw De Bruin ± dat zeg ik met name tegen de heer Kamp!! ± en de in omvang nog steeds beperkte staf van het instituut, voor het jaarverslag, maar vooral voor het buitensporig vele werk dat in het verslagjaar is verricht.

In het Haagse zijn er kennelijk mensen die menen dat de sterk

gestegen werkdruk van de ombudsman iets weg heeft van "eigen schuld, dikke bult". De ombudsman zou zijn instituut een te grote bekendheid hebben gegeven, zichzelf te goed presenteren en daarmee in wezen zijn eigen ondraaglijke last creëren. Je moet wel over grote cynische gaven beschikken voor een dergelijke redenering.

Rechtsbescherming ± daarvan maakt de ombudsman nu eenmaal deel uit ± stelt immers pas iets voor als burgers ook de ingang voor hun recht weten te vinden. Daar moet de burger moeite voor doen, maar ook de overheid. Wanneer de burger eenmaal de ingang heeft gevonden, is het wel heel raar om boos te worden als hij binnenkomt. In de tweede plaats kan een toename van het aantal klachten jegens de overheid nooit betekenen dat we de boodschapper verwijten dat die klachten er zijn. Wie klaagt, heeft meestal een probleem met de overheid. De klacht is niet altijd terecht, ze is vaak ook niet-ontvankelijk, maar ze vloeit vaak wel voort uit onvrede en ze zegt iets over het vertrouwen in de overheid. Dat gebrek aan vertrouwen is nu eenmaal niet af te wentelen op de Nationale ombudsman.

Het aantal klachten dat bij de ombudsman is ingediend, is de afgelopen twee jaar spectaculair gegroeid. De cijfers zijn bekend. In het verslag wordt terecht gewezen op vergelijkbare ontwikkelingen in het Verenigd Koninkrijk en zelfs in Zweden, bij de "moeder" van alle ombudsmannen.

De ombudsman voorziet in een duidelijke behoefte. Ik voorspel dat die behoefte de komende jaren niet zal afnemen. Dat is slechts anders als de overheid erin slaagt om zelf doorzichtiger en opener te werken en zelf het gezag en het vertrouwen te genereren dat mensen nu bij de ombudsman gaan halen. Die mogelijkheden zijn vooralsnog nauwelijks ontgonnen. Wij kunnen dus niet verwachten dat de werkdruk van de ombudsman volgend jaar, ondanks diens eigen inspanningen daartoe, zal verminderen. D66 meent dan ook dat de huidige formatie van het instituut niet toereikend is, ondanks de 7 formatieplaatsen die vorig jaar extra zijn toebedeeld. De formatie moet de instroom reëel kunnen bijbenen. De ombudsman heeft nadrukkelijk laten weten niet te ontkomen aan een verzoek tot

verdere versterking. Ik hoor van de staatssecretaris graag een positieve reactie. Hij kan daarbij wellicht ook ingaan op de brief van de ombudsman van 2 mei jl., die ons hedenmid-dag in afschrift heeft bereikt. De mogelijk financiële bezwaren tegen de uitbreiding van het instituut ombudsman met een aantal formatieplaatsen lijken mij in geen verhouding te staan tot de begrotingsgelden die nodig zijn voor de diensten en departementen, die aanleiding vormen voor de ingediende klachten.

In dat verband wil ik een eerdere suggestie van mijn kant nog eens onder de aandacht brengen, namelijk de toepassing van het negatieve-profijtbeginsel: de extra kosten die samenhangen met de variërende werkdruk bij de ombudsman moeten worden omgeslagen over die overheidsdiensten, die als veroorzaker kunnen worden aangemerkt. De vervuiler betaalt dan een beetje mee.

De overheid kan nog veel verbeteren, niet van de ene op de andere dag, maar het hoeft ook geen jaren te duren. Ik wijs op de interne klachtenbehandeling, met de daarbij behorende kenbare procedures. De staatssecretaris schreef de ministers daarover op 6 september vorig jaar een brief. Nu, acht maanden later heeft hij, blijkens zijn brief van 26 april jl., van twee departementen nog steeds geen antwoord. Ik zou menen dat de staatssecretaris alle redenen heeft om hierover thans een klacht in te dienen bij de ombudsman.

De staatssecretaris schrijft echter optimistisch dat men "op een serieuze manier", alsof dat een prestatie is, de interne behandeling van klachten gestalte heeft gegeven c.q. aan het geven is. De ombudsman is daar in zijn jaarverslag minder positief over. Enige helderheid is wel geboden. Hebben de meeste departementen nu goede klachtenregelingen? Zijn die kenbaar voor de burger? Wie zijn die twee boosdoeners, die niet de moeite namen om hun collega op tijd en adequaat te antwoorden?

In dit verband vraag ik mij ook af of goede voorlichting over interne klachtenregelingen binnen de overheidsdiensten niet wenselijk is. Postbus 51 zou hierbij goede diensten kunnen vervullen en de ombudsman misschien een beetje kunnen ontlasten. Kan ook niet worden gedacht aan meer klachtenlijnen, bijvoorbeeld bij de regionale

De Graaf

politiekorpsen, die in de klachtenhiërarchie nog steeds de tweede plaats innemen?

Alle kleine beetjes helpen om de werkdruk van de ombudsman te verminderen en om de aanleidingen voor klachten weg te nemen. Mijn fractie heeft vorig jaar geopperd om departementen en zelfstandige bestuursorganen te verplichten tot een jaarlijks verslag van de klachtenbehandeling, dus niet alleen, zoals de ombudsman suggereerde, van de doorlooptijden en de werkstromen, maar ook van de manier hoe met klachten wordt omgegaan. Dit kan een grote preventieve werking hebben. Hetzelfde geldt voor de instelling van een centraal informatiepunt bij de rijksoverheid, bij voorkeur bij Binnenlandse Zaken, dat zicht heeft op alle ontwikkelingen binnen de rijksdienst. De staatssecretaris zou hierover overleggen met de ombudsman. Wij zijn benieuwd wat daar uit is gekomen. Hoe staat het met het onderzoek naar de mogelijkheden voor financiële compensatie bij onaanvaardbare vertraging in procedures, of overschrijding van wettelijke termijnen?

Ik kom op het onderwerp van de bevoegdheid ten aanzien van de medeoverheden, dat een even lange geschiedenis kent als de ombudsman zelf. D66 is, zoals bekend, voorstander om de centrale verantwoordelijkheid voor uniforme rechtsbescherming en de decentrale vrijheid voor de inrichting van het openbaar bestuur samen te brengen in een stelsel waarin gemeenten en provincies de vrijheid behouden tot de inrichting en vormgeving van een eigen ombudsvoorziening, al dan niet in combinatie met anderen, maar met een restcompetentie voor de ombudsman waar witte vlekken zijn gebleven.

De weg die de staatssecretaris vorig jaar is ingeslagen, blijkt buitengewoon hobbelig. Hij leidt van vrijblijvendheid tot vrijwilligheid, maar zonder echte garanties. Het aantal gemeenten met een eigen ombudsvoorziening is in 1995 nagenoeg gelijk gebleven, en dat is geen goed teken. Zo min is een goed teken dat maximaal zes gemeenten ± en slechts van één weten wij het zeker ± het aandurven om aansluiting te zoeken bij de bevoegdheid van de ombudsman. Heiloo, waar de victorie zou gewonnen en waar plechtig ten gemeentehuize een convenant werd

ondertekend door de staatssecretaris, heeft zich teruggetrokken, afgeschrikt door de financiële lasten. Dat geeft allemaal niet veel hoop voor de toekomst. Een "landdekkend" ombudsrecht is nog ver weg.

De heer **Kamp** (VVD): Voorzitter! Wil de heer De Graaf de gemeenten voorschrijven om die ombudsfunctie op een of andere wijze in te vullen?

De heer **De Graaf** (D66): Ik heb hier twee jaar geleden gezegd, en collega Hoekema heeft het vorig jaar herhaald, dat wij voorstander zijn van een verplichting voor een ombudsvoorziening op lokaal niveau. Men kan hieraan alleen of in samenwerking gestalte geven; regionaal of intergemeentelijk. Als gemeenten dit niet doen, moet een algemene rechtscompetentie voor de ombudsman gelden.

De heer **Kamp** (VVD): Wil de heer De Graaf daar ook een extra bedrag voor aan het Gemeentefonds toevoegen?

De heer **De Graaf** (D66): Ik kom daar juist over te spreken, mijnheer Kamp. U raadt mijn gedachten.

Voorzitter! De ombudsman is in zijn jaarverslag, zoals dat hoort, terughoudend op dit punt. Maar in een recent artikel in Bestuurswetenschappen is de heer Oosting aanmerkelijk vrijmoediger. Ik citeer: "Is het aanvaardbaar dat de vrijheid die decentralisatie biedt per saldo uitmondt in vrijblijvendheid? En hoe is dan ± door wie ook ± aan de burger de rechtsongelijkheid uit te leggen die bestaat zolang de ene gemeente wel, en de andere geen ombudsmanvoorziening heeft?"

Dit zijn retorische vragen. Op dit moment zijn er drie typen gemeenten: gemeenten die aansluiting zoeken bij de ombudsman, gemeenten die zelf een voorziening creëren en gemeenten die niets doen; het overgrote deel van de gemeenten valt onder die laatste categorie. De vraag is of dat aanvaardbaar is. Het is vaak een kwestie van geld. De gemeenten willen er niet voor opdraaien en de Staat heeft ook niet de behoefte om alles te betalen. Maar waar hebben wij het eigenlijk over? Als alle gemeenten onder de bevoegdheid van de ombudsman worden gebracht, gaat het om maximaal 15 mln.; namelijk één klacht per 2000 inwoners per jaar

raison van ongeveer 1000. Als gemeenten zelf of samen met andere gemeenten iets creëren, kan het waarschijnlijk goedkoper. Als een restcompetentie voor de ombudsman wordt ingesteld, zou dat ook voor rekening van de gemeenten moeten komen. Het is immers niet een nieuwe taak voor gemeenten, maar een autonome taak, een basiseis die past bij de beginselen van behoorlijk bestuur. En ook al zou het Rijk daar wel aan bijdragen, dan gaat het hooguit om een paar miljoen, een buitengewoon bescheiden beslag op de totale begroting. Kortom, wij houden onze aarzeling bij de huidige weg en die aarzeling is niet kleiner geworden. Als de situatie volgend jaar niet verbeterd is, zullen wij voorstellen doen in de door ons gewenste richting.

Ik sluit af met een enkele vraag aan de staatssecretaris, die zijn eigen portefeuille of die van de minister van Binnenlandse Zaken betreft. Heeft hij nog, conform zijn toezegging vorig jaar, samen met de ombudsman nagedacht over de vorm van het jaarverslag, in verband met eventuele behandeling per begrotingshoofdstuk? Wanneer kunnen wij de evaluatie van de klachtenregeling bij de politie verwachten? Die werd vorig jaar toegezegd, maar ik vrees dat wij nu moeten wachten op de algehele evaluatie van de Politiewet 1993. Ik hoop dat die vrees niet bewaarheid wordt. Ten slotte dring ik er bij de bewindslieden van Binnenlandse Zaken op aan goede nota te nemen van de rapportage van de commissie-Stoffelen, die de dubieuze toestand van Amsterdamse politiecellen recentelijk heeft onderzocht. Handelen is hier gewenst, al was het maar om de werkdruk van de ombudsman het komende jaar niet onnodig te belasten.

□

De heer **Koekkoek** (CDA): Mijnheer de voorzitter! Ik heb de behandeling van het jaarverslag 1995 van de Nationale ombudsman overgenomen van mijn collega Nel Mulder, die elders in dit huis overleg met de regering voert. Dat is mij een groot genoegen. De Nationale ombudsman heeft zich als instelling een onmisbare plaats in ons staatsbestel verworven in zijn veertienjarig

Koekkoek

bestaan. Evenals de voorgaande jaren wil ik dan ook namens de CDA-fractie mijn grote waardering uitspreken voor het werk van de Nationale ombudsman en daarbij ook de 80 medewerkers betrekken. Gezien de toenemende werkdruk hebben zij met hun inzet een belangrijke bijdrage geleverd.

Er blijft een grote druk op het instituut ondanks het gebruik van de interventiemethode. De geschatte stroom verzoekschriften wordt nog steeds, en steeds weer, overtroffen door het werkelijke aantal. Dat neemt niet weg dat uit het jaarverslag blijkt dat mede door de suggesties en de aanbevelingen van de Nationale ombudsman er ook, gelukkig, positieve ontwikkelingen te constateren zijn met betrekking tot de klachtenbehandeling bij de overheid.

Naast de door de Nationale ombudsman gesignaleerde trend in andere landen is de groei te danken aan het feit dat het werk van de Nationale ombudsman steeds bekender wordt. Dat heeft tot gevolg dat een groter beroep op de Nationale ombudsman wordt gedaan. Ook het feit dat met name die sectoren van de overheid die veel contact hebben met burgers een zekere hardnekkigheid vertonen in reeds langer geconstateerde fouten, vooral als het om de voortvarendeheid gaat, is debet aan die groei. Ik wijs op de Informatiebeheergroep, de belastingdienst, sociale-zekerheidsinstellingen en ook op de IND, de Immigratie- en naturalisatiedienst. Daarover hoeven wij vandaag niet meer te spreken. Wij hebben begrepen dat de staatssecretaris van Justitie heeft gezegd: de achterstand weg of de staatssecretaris weg. Wij hopen uiteraard dat het eerste zal plaatsvinden, dus dat de achterstanden aan het eind van dit jaar zullen zijn verdwenen.

Voorzitter! De ministeries slagen er nog steeds niet in om adequate maatregelen te nemen om de klachten te beheersen. Wij vinden dat de burger daar niet de dupe van mag worden en dat zeker de burger er niet de dupe van mag worden dat de Nationale ombudsman nu zelf aan diezelfde kwaal gaat lijden, namelijk dat in een aantal gevallen niet voortvarend kan worden opgetreden. Dat punt is ook al door collega's genoemd. Het aantal rapporten dat zes, negen of twaalf maanden in voorbereiding is, is het afgelopen

jaar verdubbeld. Met de heer Apostolou meent de CDA-fractie dat daarmee de geloofwaardigheid van de overheid, maar ook het gezag van de Nationale ombudsman, in het geding komt.

Voorzitter! Wat de interne klachtenprocedures betreft, zou ik mij kortheidshalve willen aansluiten bij de vraag van de heer De Graaf en willen vragen welke twee ministeries nog geen reactie hebben gegeven op zijn brief die toch al van enige tijd geleden is.

Voorzitter! Tot dusverre blijkt dat de inzet van het kabinet om te komen tot een beperking van de instroom bij de Nationale ombudsman nog geen effect heeft gehad en ± wij moeten eerlijk zijn ± ook een grotere efficiency bij de Nationale ombudsman redelijkerwijs niet te verwachten is. Men zit aan de grens. Wij beginnen ons toch af te vragen welke consequenties het kabinet hieraan verbindt. De heer Schutte heeft daarop met name gewezen. In de brief van de Nationale ombudsman van 2 mei, die wij hedenmiddag mochten ontvangen, wordt er melding van gemaakt dat het kabinet weliswaar heeft gezegd dat er in 1996 5 plaatsen mogen bijkomen, maar dat die plaatsen bijna helemaal opgaan aan arbeidsduurverkorting. Daarnaast kan de groei van de klachten worden gezet. Die gaat weliswaar wat minder door, maar is in 1996 toch nog altijd 10%. Ik vraag de staatssecretaris dan ook of deze uitbreiding reëel is. De CDA-fractie vindt van niet, maar misschien kan de staatssecretaris ons overtuigen.

Wat het voorlichtingsbeleid betreft, sluit ik mij aan bij de heer Apostolou. De staatssecretaris heeft misschien toch een verkeerde suggestie gewekt in zijn brief van 26 april. Bedoelt hij nu dat de Nationale ombudsman aan minder wervende voorlichting moet doen, of mogen wij dat zo niet begrijpen? Of bedoelt hij: wat er van die voorlichting ook zij, meer geld krijgt hij niet, ook al komen er meer klachten?

Voorzitter! Bij de behandeling van het jaarverslag vorig jaar heeft de CDA-fractie uitgesproken dat het openbaar bestuur in al zijn geledingen de verantwoordelijkheid heeft, ook in financiële zin, om te voorzien in een behoorlijke klachtenregeling, dan wel zich moet aansluiten bij de Nationale ombudsman. Wij hebben met vreugde geconstateerd dat het Interprovinciaal overleg, dus de

provincies, zover zijn dat deze aansluiting kan plaatsvinden. De proefprojecten met de gemeenten willen nog niet erg. Mijn vraag aan de staatssecretaris is dan ook of het toch niet goed zou zijn om, zoals de Nationale ombudsman suggereert, als smeerolie te werken met een startbijdrage voor de gemeenten die aan deze proef willen meedoen. De ervaring leert dat dit toch wel helpt. En voor het vervolg zijn zij natuurlijk zelf verantwoordelijk. De CDA-fractie stelt zich, evenals D66, op het standpunt dat een gemeente af zelf een behoorlijke regeling moet hebben, af aansluiting moet zoeken bij de Nationale ombudsman.

Voorzitter! Dan nog een vraag over de rol van de inspectie zorgsector. Er is onduidelijkheid over de positie van deze inspectie in verband met de Wet klachtrecht van cliënten in de zorgsector. Wil de staatssecretaris hierover overleg met de minister van Volksgezondheid voeren en de Kamer van dat overleg op de hoogte stellen? Op bladzijde 44 en volgende van het jaarverslag van de Nationale ombudsman is hierover een en ander te vinden.

Ik kom op de zelfstandige bestuursorganen. Het zou mooi zijn als het zou kunnen komen tot een generieke aanwijzing. Ik wijs er daarbij op dat het niet eenvoudig is om een algemene definitie van "zelfstandig bestuursorgaan" te maken, want hoe zelfstandig is "zelfstandig" en wat valt daar nog wel onder en wat niet? Mijn advies zou zijn ± maar ik hoor de staatssecretaris daar graag over ± om dit niet buiten de commissie-Scheltema om te doen, omdat dit erg nauw luistert en op die manier een zuivere definitie het resultaat zou kunnen zijn. Hetzelfde verzoek geldt voor het volgende. De staatssecretaris heeft zich op het standpunt gesteld dat de adviescolleges ex artikel 79 van de Grondwet bestuursorganen zijn; ik zie de staatssecretaris naar mij kijken en denken: "daar is Koekkoek weer", en dat is ook zo. Ik kan mij wel wat bij dat standpunt voorstellen. Het punt is alleen dat de Algemene wet bestuursrecht, die een definitie geeft van "bestuursorgaan", diezelfde adviesorganen ook aanmerkt als adviseur. Daar wringt iets, en mijn vraag aan de staatssecretaris is dan ook om, voordat hij ertoe overgaat om de adviescolleges aan te merken als bestuursorganen, de commissie-Scheltema hierover te raadplegen.

Koekkoek

Het is nu eenmaal moeilijk om op grond van de Algemene wet bestuursrecht tegelijk bestuursorgaan en adviseur te zijn. Ik hoor hierop graag een reactie.

De heer **Kamp** (VVD): Dit stond ook in de tekst van mevrouw Mulder?

De heer **Koekkoek** (CDA): Dit laatste punt niet, maar ik spreek toch ook mijn eigen tekst uit?

De Nationale ombudsman heeft de overheid ook dit jaar weer een spiegel voorgehouden. Wij moeten die spiegel ter harte nemen. De Nationale ombudsman bevordert de kwaliteit van de overheid en daardoor het vertrouwen dat de burgers in de overheid stellen.

□

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Voorzitter! Allereerst dank ik de kamerleden die een bijdrage aan dit debat hebben geleverd, in het bijzonder degenen die aan het begin, aan het einde of in het midden van hun inbreng waardering hebben uitgesproken voor het werk van de Nationale ombudsman. Vorig jaar heb ik bij de behandeling van het jaarverslag een beetje geworsteld met het probleem, dat het voor mij niet passend is om van een ander Hoog College van Staat te zeggen dat het uitstekend werk heeft gedaan. Zolang ik op deze positie blijf, zit ik in die ongemakkelijke positie, maar nu de Kamer zo vrij is geweest om, terecht, ruimhartig complimenten te geven aan allen die betrokken zijn bij het werk van de Nationale ombudsman, sluit ik mij daar met grote overtuiging bij aan. Voor allen die daarbij betrokken zijn, kunnen het werk van de Nationale ombudsman en de kwaliteit daarvan niet worden overschat. Op dat punt sluit ik mij aan bij de analyse van de heer Schutte: als je vijftien jaar Nationale ombudsman op een rijtje zet ± wat werd ervan verwacht en wat is ervan geworden? ± kom je tot de conclusie dat het gezag van de ombudsman groot en onomstreden is. Dat is een groot goed voor allen die direct en indirect bij de overheid betrokken zijn.

Door de geachte afgevaardigden zijn veel vragen gesteld, maar een drietal blokjes kwam bij ieder van de afgevaardigden terug, namelijk de formatie en de werkdruk, de uitbreiding van de bevoegdheid en

de interne klachtenbehandeling. In eerste instantie maak ik langs deze lijnen graag een paar opmerkingen in antwoord op gestelde vragen of in reactie op gemaakte opmerkingen. Allereerst ga ik in op de formatie en de werkdruk. Ik veroorloof mij om de Kamer deelgenoot te maken van een raar probleem waar ik mee te maken heb. De Kamer heeft in kopie de brief aan de minister van 2 mei ontvangen over de voornemens van de minister en het kabinet tot aanpassing van de begroting voor 1996, preluderend op de begroting voor 1997. Naar mijn gevoel had die brief niet direct in afschrift bij de Kamer moeten komen. Ik wil het op dit punt niet direct hebben over "behoorlijk" of "niet behoorlijk", maar de afspraken zijn zo, dat in eerste instantie de Hoge Colleges van Staat van de besluitvorming van het kabinet op de hoogte worden gesteld. Daarna volgt een mogelijkheid of een procedure om bij de vertaalslag daarvan, met name in de richting van de toelichting bij de suppletore begroting, nog nader bestuurlijk overleg te voeren. Daarna komen de suppletore begroting en natuurlijk de Voorjaarsnota, die daarvan een hoofdstuk is, bij de Kamer. Vervolgens kan de Kamer daarover debatteren met het kabinet. Wij lopen op dit punt nu een beetje voor de muziek uit. De Voorjaarsnota zal, conform afspraken, een dezer werkdagen ± dus in de loop van volgende week ± in het bezit van de Kamer zijn. Dan zal zij door het kabinet nader worden geïnformeerd over de voornemens, onder andere ten aanzien van de Hoge Colleges van Staat, in dit geval de Nationale ombudsman. Dat laat onverlet dat er op basis van het jaarverslag 1995 reden is tot zorg over de toenemende omvang van het aantal klachten. Er is een tweeledige zorg.

De eerste zorg is of wij wel genoeg leren van de aanbevelingen van de ombudsman. Doen wij ons werk zoveel beter dat de Nationale ombudsman met de huidige formatie toe kan? Ik wil niet zeggen dat men daar duimen draaiend door het leven kan gaan, maar men zou in ieder geval een kleinere hoeveelheid klachten moeten krijgen.

De andere zorg is natuurlijk de werklast voor de mensen die werken bij het bureau van de Nationale ombudsman. Die is gegroeid door de tijd die het inmiddels kost om zaken af te doen. Er is sprake van een groei

van maanden. Het kabinet zou zijn verantwoordelijkheid slecht verstaan als het aan die signalen, dus het groeiend aantal klachten en de te kleine formatie en de werkdruk, onvoldoende tegemoet zou komen. Gegeven de inbreng van de Kamer en gegeven mijn kennis van de stand van de besluitvorming binnen het kabinet, zie ik met redelijk gerust gemoed uit naar de discussie die de Kamer met de minister van Binnenlandse Zaken zal voeren over de suppletore begroting 1996 en de begroting voor 1997. Over de vraag of aan alle wensen van de ombudsman tegemoet kan worden gekomen, moet, dunkt mij, op een later tijdstip verder worden gediscussieerd.

De heer **De Graaf** (D66): Ik begrijp dat de staatssecretaris niet vooruit wil lopen op de definitieve besluitvorming in het kabinet. Ik begrijp ook dat hij zegt dat die brief de Kamer niet in afschrift had kunnen/mogen bereiken, maar dat betreft een spanningsveld tussen de staatssecretaris en de ombudsman, en daar hebben wij gelukkig niet zo heel veel mee te maken. Nu die brief er toch ligt, rijst de vraag of de staatssecretaris kan bevestigen dat wat er in die brief staat over de afspraken die inmiddels zijn gemaakt, juist is. Dan weten wij meer dan wij wellicht uit zijn woorden hadden kunnen afleiden.

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Voorzitter! De vraag stellen, is haar beantwoorden. Het is toch bijna ondenkbaar dat de ombudsman dingen schrijft die in strijd zijn met de feiten, zeker als het correspondentie betreft tussen de minister, namens het kabinet, en de ombudsman.

De heer **De Graaf** (D66): Dan weten wij inmiddels wat niet verder hoeft te worden besproken, namelijk wat het kabinet over een week bekend zal maken.

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Steeds vaker komt het voor dat de Kamer sneller op de hoogte is van besluitvorming dan besluitvorming heeft kunnen plaatsvinden. Ik heb mij daar de afgelopen jaren ook steeds meer over verbaasd.

Voorzitter! Daarmee denk ik dat ik voldoende heb gezegd over de formatie en de financiën. Dit onderwerp komt zo nodig nog wel

Kohnstamm

terug. Ik kan wel zeggen dat het er naar uitziet dat er nog bestuurlijk overleg zal plaatsvinden. Dat is overigens pas in september. Zo is het tenminste afgesproken door de minister en de ombudsman.

Voorzitter! Dan kom ik toe aan uitbreiding van de bevoegdheid. Bij dat punt hebben wij het vorige jaar en de jaren daarvoor ook al stilgestaan. Ik denk dat het in ieder geval verstandig is om te proberen een paar misverstanden weg te nemen. Die zijn overigens mede ontstaan door mijn laatste brief aan de Kamer. Allereerst ga ik in op de stand van zaken. De provincies hebben besloten tot aansluiting. Er is nog een klein hangpunt, maar met elf van de twaalf van de provincies is het helemaal rond. Er is nog maar één klein pijnpunt dat weg moet worden gemasseerd. Er is niets meer dat belet dat het pilotproject van start gaat. Er is om allerlei technische en andere redenen afgesproken dat het totale aantal inwoners dat bij de ombudsman zou worden aangesloten, niet hoger dan 700.000 zou moeten zijn. Vooral nog ziet het er in die zin hoopvol uit dat vier gemeenten hebben ingestemd met aansluiting bij de ombudsman. En in twee gemeenten heeft het college van B en W een voorstel aan de gemeenteraad gedaan. Als deze twee uiteindelijk ook akkoord gaan, zullen 450.000 inwoners zich vanaf juli aanstaande tot de ombudsman kunnen wenden. Dat geeft hoop dat er een relevant aantal inwoners zou kunnen klagen bij de ombudsman, zodat wij volgens afspraak na een jaar kunnen proberen de resultaten op een rij te zetten. Dan zou voortzetting van het project per 1 januari 1998 of uitbreiding overwogen kunnen worden. In de brief gaf ik nog aan dat er één gemeente bij betrokken was, inmiddels zijn het er dus vier, terwijl de zaak in twee gemeenten nog bij de raad aanhangig is. De vier die akkoord zijn gegaan, zijn Apeldoorn, Katwijk, Voorschoten en Weert.

De heer **De Graaf** (D66): Voorzitter! Kan een gemeente die niet tot die lijst van zes behoort, in de periode tot 1 januari 1998 nog voor aansluiting in aanmerking komen, tot het totaal van 750.000 inwoners bereikt zal zijn?

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Voor deze pilot is het onze wens per 1 juli

met een aantal gemeenten te beginnen en dat aantal dan ook even zo te houden, opdat er echt een jaar ervaring zal zijn opgedaan voordat de evaluatie ter hand genomen wordt. Dat zal trouwens toch al knap ingewikkeld worden. Het zou administratief en anderszins, en overigens ook in de voorlichting, verwarrend zijn om in de tussenliggende periode nog aansluitingen bij de ombudsman te realiseren. Als het genoemde rijtje gemeenten zich aansluit, vind ik een aantal van 450.000, gelet op het ook met de ombudsman afgesproken maximum, geen al te slecht resultaat, hoewel ik het natuurlijk ook in hoge mate betreurt dat met name de gemeente Heiloo niet tot de gelukkige gerekend kan worden.

In de schriftelijke voorbereiding is al aandacht besteed aan de vraag waarom het zo lang geduurd heeft. Het heeft te maken met het berekenen van de prijs per klacht en met de afrekeningsmethode, waarover wij verleden jaar ook al even van gedachten hebben gewisseld. Maar voorlopig is de sur place beëindigd en kunnen wij vooruit. Ik zie overigens met name in één of twee van de steden die zich nu aansluiten, voor het bereiken van de doelstelling van een landelijk dekkend systeem van externe klachtenvoorziening geen vooruitgang, want die hadden al een onafhankelijke klachtenregeling. Om allerlei redenen ± voor een deel financieel, maar ook het gezag, de kwaliteit van de ombudsman als zodanig ± hebben zij zich aangesloten, maar dit betekent wel dat het aantal gemeenten met een externe klachtenvoorziening niet noemenswaardig toeneemt. Ik maak mij daar net als de Kamer zorgen over. Gelet op de principiële keuze die wij verleden jaar besproken hebben, namelijk het politiseren van dit vraagstuk op lokaal niveau, zou het passend zijn om hierover nader met de VNG van gedachten te wisselen. Vaststaat dat wij menen dat het de autonome taak van de gemeenten is om voor een dergelijke klachtenregeling te zorgen. Vanuit mijn verantwoordelijkheid misstaat het niet wanneer ik met gemeenten overleg voer over de vraag wat kan worden gedaan om het ontstaan van witte vlekken tegen te gaan. Ik zal u over deze gesprekken nader rapporteren.

De heer **De Graaf** (D66): Nu de staatssecretaris en ik niet verschillen over de vraag of het een autonome taak van de gemeenten is, vraag ik me af of het wenselijk is een dergelijke verplichting in de Algemene wet bestuursrecht op te nemen.

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Deze discussie hebben we verleden jaar ook gevoerd. Ik blijf op het standpunt staan dat grote winst kan worden geboekt wanneer eigenere beweging pogingen worden ondernomen om, uitgebreider dan nu bestaat, een externe klachtenregeling op te zetten. Dit kan op verschillende manieren gebeuren. Ik sluit geen der manieren uit, maar we moeten eerst bekijken wat het pilotproject oplevert.

Een van de sprekers vroeg mijn mening over een regionale ombudsvoorziening onder de voorwaarde dat die onafhankelijk werkt van de elementen die samenhangen met een externe klachtenvoorziening. Ik heb hier absoluut geen problemen mee. Integendeel, het is juist de bedoeling dat er een externe klachtenvoorziening komt. De vraag of wetgeving geëncendeerd is omzeil ik voorlopig onder verwijzing naar het pilotproject. We hebben gekozen voor politisering van het vraagstuk van onderop en ik wil eerst zien hoe ver we langs deze lijn komen.

De heer **Apostolou** (PvdA): U schrijft dat er dit jaar een wetswijziging komt. Hoe verhoudt die wijziging zich tot het vraagstuk dat we nu bespreken?

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Dit houdt verband met de interne klachtenbehandeling. Er is advies gevraagd aan de commissie-Scheltema over de interne klachtenbehandeling. Vooruitlopend daarop dienen de departementen zich nu al te bezinnen op maatregelen waardoor het aantal klachten afneemt. Nu zijn er twee dingen tegelijkertijd ondernomen. Het ene punt betreft de bewuste brief. Ik kom straks terug op de vraag welke twee departementen in gebreke zijn gebleven. Het andere punt betreft de advisering ± zo mogelijk bij voorrang ± van de commissie-Scheltema. Ik heb me laten vertellen dat de commissie-Scheltema het advies op haar agenda voor juni heeft staan. Het moet dus mogelijk zijn na het

Kohnstamm

zomerreces daarover nader met u van gedachten te wisselen. Van deze adviesaanvraag maakt deel uit de vraag of op enigerlei wijze een verlate reactie tot financiële genoegdoening kan leiden. Ik realiseer mij heel goed dat dit zeer wel een extra stimulans kan zijn om snel en effectief te reageren. Ik wacht, ook fatsoenshalve, niettemin het advies van de commissie-Scheltema af alvorens een standpunt hierover in te nemen.

Ik kom bij de reacties van de ministeries op de brief met mijn vraag naar hun interne klachtenregeling. Ik stel om te beginnen vast dat het merendeel van de ministeries snel en adequaat heeft gereageerd. Hulde aan mijn collega's! Hierbij zijn acties van start gegaan die, inderdaad op termijn, dus niet van de ene dag op de andere, hopelijk effect sorteren. Bijvoorbeeld het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een concept-klachtenprocedure opgesteld en hoopt dit te kunnen voeren tot een definitieve klachtenprocedure. Bij Buitenlandse Zaken is de instelling van een aparte klachtenkamer op handen, met procedurele waarborgen. Een van de ministeries die niet gereageerd hebben, zag zich in 1995 geconfronteerd met twee klachten van de Nationale ombudsman. Het zij dat ministerie dus vergeven dat het mij acht maanden lang tevergeefs naar de brievenbus heeft laten lopen om te zien hoe het zou reageren. Voor twee klachten op jaarbasis is het misschien niet direct nodig om een hele klachtenprocedure te ontwikkelen. Ik zeg dit overigens in afwachting van een regeling in de Algemene wet bestuursrecht, die op dit punt elementen kan bevatten.

Al met al stel ik het volgende voor, ook na de stukken die mij ter voorbereiding van dit debat zijn geworden. Ik zal de Kamer een schriftelijk overzicht geven van de reacties per departement, zodat wij er zo nodig nog uitvoerig bij kunnen stilstaan. Ondertussen gaat de activiteit gewoon door. Ik heb de Kamer ook schriftelijk laten weten dat de contactambtenaren bijeen zijn geweest om het een en ander te bekijken. Een aantal ministeries heeft acties ontplooid die de moeite van het schrijven van die brief destijds zeker waard is geweest. Ik hoop dat die, vooruitlopend op de advisering

van de commissie-Scheltema, vruchten zullen afwerpen.

Het stomme is dat ik mij maar niet voor de geest kan halen welke departementen ten slotte in gebreke bleven met in beantwoording.

De heer **Koekkoek** (CDA): Misschien kan ik de staatssecretaris helpen? Waren het niet Binnenlandse Zaken en Algemene Zaken?

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Binnenlandse Zaken zeker niet. Algemene Zaken lijkt mij onwaarschijnlijk, nog ervan afgezien dat het aantal burger-overheidcontacten bij Algemene Zaken mijns inziens niet idioot groot is. Voordat u het spelletje verder voert, wil ik hierop antwoorden: die twee waren het niet.

De heer **Apostolou** (PvdA): U zei dat u geen bezwaar hebt tegen een regionale ombudsmanfunctie en dat u nu een proefproject begint met gemeenten die zich bij de Nationale ombudsman willen aansluiten. Hoe wilt u bevorderen dat er ook regionale ombudsmanfuncties komen, als u op geen enkele wijze activiteit hiervoor ontwikkelt? Of gaat u ook op dit terrein iets doen?

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Ik begrijp de vraag heel goed, maar voor de gekozen route gaan wij ervan uit dat dit vraagstuk op gemeentelijk niveau moet worden aangepakt. Daarom heb ik mij enigszins terughoudend opgesteld tegenover de vraag naar wetgeving en tegenover de vraag wat ik eraan doe. Ik zeg graag toe dat ik overleg met de VNG zal voeren om te zien hoe wij sneller verder kunnen procederen. De vraag of een gemeente kiest voor aansluiting bij de ombudsman, dan wel kiest voor samenwerking met een aantal omringende gemeenten om een regionale ombudsfunctie in het leven te roepen, moet op lokaal niveau worden beantwoord. Ik realiseer mij dat de poging die met name mevrouw de ombudsman in Amsterdam heeft ondernomen om te kijken of er op de een of andere manier een regionale functie zou kunnen worden gecreëerd, niet erg opschiet. Ik vind het te betreuren dat haar streven tot op heden niet heeft geleid tot zodanige politisering van het vraagstuk in de omringende gemeenten, dat men daartoe overgaat. Maar ik vind het niet voor

de hand liggend, na mijn keuze voor politisering en besluitvorming van onderop en alles wat ik daarover heb gezegd, dat ik er nog meer aan doe dan wat ik zo even al heb gezegd. Natuurlijk heb ik het dreigement van de heer De Graaf goed gehoord, dat als wij volgend jaar niet een stapje verder zijn, er wat zwaait. Dat motiveert mij nog sterker. Hij heeft volstrekt gelijk. Het zou heel goed kunnen uitpakken, maar het moet wel op gemeentelijk niveau worden aangepakt.

Een aantal leden van de Kamer bracht een aantal punten naar voren dat ik niet in grotere hoofdstukken kon onderbrengen, maar waar ik graag op wil reageren. Ik begin met de vraag van de heer Apostolou hoe groot het bureau, dat steeds groter wordt, kan worden. Wat mij betreft is de omvang van het bureau een afgeleide van het aantal klachten. Dat is de enige logische volgorde. Ik kan en mag dus niet zeggen wat de maximale omvang is van het bureau. Op zichzelf is het wel zorgwekkend dat het aantal klachten toeneemt. Ik ben enigszins gerustgesteld als ik de vergelijking met wat er in het buitenland gebeurt, die in het jaarverslag staat, tot mij laat doordringen. Overal is sprake van toename. Waarschijnlijk heeft dit ook te maken met een toename in de contacten tussen burger en overheid, maar het heeft zonder enige twijfel ook te maken met een grotere mondigheid van burgers en met een grotere bekendheid van het instituut. Die drie factoren komen op de een of andere manier samen. Ik vind het echter moeilijk om over de omvang van het bureau uitspraken te doen, aangezien die omvang een afgeleide is van het aantal klachten. Daar moeten wij op focussen, want die moeten, voor zover wij dat in onze macht hebben, niet toenemen.

De heer Apostolou, de heer Koekkoek en andere hebben gesproken over het voorlichtingsbeleid. Ik heb mijn brief nog niet kunnen herlezen, maar ik heb daarin wel heel zorgvuldig een formule gegeven waarin ik mij over het voorlichtingsbeleid als zodanig in negatieve noch positieve zin heb willen uitspreken. De heer Apostolou heeft daarin gelezen dat ik mij daarover een oordeel aanmeet, maar dat is absoluut niet de bedoeling. Ik heb in ieder geval met interesse de passage uit het jaarverslag gelezen, dat in politieke kringen... enzovoorts,

Kohnstamm

waaraan de heer Koekkoek refererde. Hij moet mij niet vragen wie daartoe behoort, want dat zal de ombudsman moeten beantwoorden. In ieder geval vind ik zelf, dat de logica gebiedt te zeggen, dat het instituut een zodanige bekendheid moet hebben dat iedere burger die daartoe het recht heeft de weg naar het instituut weet te vinden. Als de voorlichting over wat behoorlijk en niet behoorlijk is in het handelen van de overheid en als het jaarverslag in het bijzonder daartoe bijdragen en als die voorlichting zijn weg vindt naar de geadresseerde dan is dat beleid functioneel. Het past mij dan niet om daar al te veel commentaar op te geven.

De heer **Koekkoek** (CDA): Voorzitter! Dit sluit aan bij wat de staatssecretaris heeft geschreven, namelijk dat het voorlichtingsbeleid een autonome aangelegenheid van de Nationale ombudsman is. Daar had het wat ons betreft bij kunnen blijven, want hij voegt eraan toe dat dit niet wegneemt dat bij het zoeken van een oplossing voor de instroomproblematiek alle relevante factoren, waaronder het instrument voorlichting c.q. publiciteit, in beschouwing moeten worden genomen. Daar vielen wij over, maar ik begrijp dat dit een volstrekt neutrale formulering is!

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Zo is zij in ieder geval bedoeld!

Voorzitter! Aan het adres van de heer Kamp merk ik op dat ik zal trachten mijn leven te beteren door zelf te reageren op het jaarverslag in plaats van "desgevraagd".

De heer Kamp heeft een vraag gesteld over de interventiemethode en het rekenmodel. Afgezien van het feit dat de interventiemethode in alle opzichten uiterst succesvol is gebleken, wordt het rekenmodel ieder jaar opnieuw aangepast. De gemiddelde normtijd per klacht is in 1996 lager dan in het model in 1995 werd gehanteerd. Overigens houdt de interventiemethode meer in dan bellen hoe de stand van zaken is. Hoofdstuk 2 van het jaarverslag over 1994 geeft meer inzicht in de systematiek van deze methode.

De heer **Kamp** (VVD): Voorzitter! Als je eerst 80% van alle klachten in een rapport moet afdoen en nu 20% à 30%, heeft dat toch belangrijke gevolgen voor het rekenmodel?

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Dat heeft inderdaad belangrijke gevolgen voor het rekenmodel en om die reden wordt het rekenmodel ook ieder jaar opnieuw aangepast.

Voorzitter! De heer Schutte gaf een goede weergave van de vraag hoe het functioneren van de Nationale ombudsman na vijftien jaar wordt beoordeeld. Hij heeft daarbij een aantal punten aangestipt, waarvan het grootste gedeelte valt onder hoofdpunten die ik de revue heb laten passeren. Ik wil echter nog wel even ingaan op de actualisering van het aanwijzingsbesluit. De derde meer algemene actualisering is in voorbereiding en kan op korte termijn verder in procedure worden gebracht. Daarnaast wordt het besluit incidenteel geactualiseerd. De heer Schutte heeft hier overigens voor gepleit.

De heer **Schutte** (GPV): Voorzitter! Ik wil nog even de vraag over de opleiding in herinnering roepen.

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Ik heb daarop geen antwoord paraat, maar het klonk mij zeer plausibel in de oren om dat in de opleiding van de ambtenaren mee te nemen. Ik weet op dit ogenblik niet precies hoe de stand op dat punt is en ik zal de Kamer dat schriftelijk doen toekomen.

Voorzitter! De heer De Graaf heeft gevraagd wat de uitkomst is van het overleg met de Nationale ombudsman over de invoering van de verslagplicht met betrekking tot de klachtenbehandeling door de departementen en de ZBO's, alsmede de instelling van een centraal informatiepunt. In de brief aan de Kamer heb ik al aangegeven dat het opnemen van een verslagplicht niet door mij wordt ondersteund. Wat betreft de klachtenbehandeling biedt het jaarverslag van de Nationale ombudsman voldoende aanknopingspunten. Een verslagplicht levert bureaucratie op, terwijl het rendement op dit punt niet helemaal zeker is.

Wat de instelling van een centraal informatiepunt betreft, meen ik dat ik mijn toezegging niet ben nagekomen. Ik kan mij niet herinneren dat ik daarover met de Nationale ombudsman van gedachten heb gewisseld. Ik zeg opnieuw toe dat ik het een en ander in overleg met de ombudsman tegen elkaar zal afwegen.

De evaluatie van de diverse maatregelen die wij hebben genomen ter beheersing van de klachtenstroom, zijn wij voornemens te doen plaatsvinden voor 1 maart 1997. Ook daarbij zal de Nationale ombudsman worden betrokken. Ik stel mij voor om in dat conglomeraat mee te nemen of het verstandig is om het langs die lijn aan te pakken.

De heer De Graaf heeft gevraagd of er is nagedacht over de vorm van het jaarverslag in verband met de eventuele behandeling per begrotingshoofdstuk. Dat is in die zin ingewikkeld dat de inrichting van het jaarverslag een eigen verantwoordelijkheid van de Nationale ombudsman is. Het jaarverslag is al ingedeeld in hoofdstukken per departement en het bevat bovendien algemene onderwerpen. Dat lijkt mij voldoende aanknopingspunten te bieden, zoals overigens is gebleken in de discussie die u met mijn collega hebt gevoerd over de IND. Ik stel wel vast dat de nieuwe aanpak van het jaarverslag met een aantal hoofdpunten en een soort leeswijzer waarin de ombudsman specifiek aandacht vraagt voor een aantal punten op zichzelf een verbetering kan worden genoemd.

De heer De Graaf had een vraag over de klachtenregeling Politiewet. De verantwoordelijkheid van de minister van Binnenlandse Zaken in dezen strekt niet verder dan dat in de Politiewet 1993 de verplichting tot het hebben van een klachtenregeling is ingesteld en dat daarbij randvoorwaarden voor de klachtenregeling zijn geformuleerd. Inmiddels hebben alle regionale politiekorpsen een klachtenregeling. Mede naar aanleiding van eerdere opmerkingen van de Nationale ombudsman en van de Tweede Kamer worden de klachtenregelingen van de 25 regionale politiekorpsen, van het korps landelijke politiediensten en mogelijk zelfs van de Koninklijke marechaussee geëvalueerd. Er vindt een bestuurlijk-juridische analyse van de klachtenregeling plaats en er wordt een kwaliteitsonderzoek naar de klachtafhandeling uitgevoerd. Het onderzoek in opdracht van Binnenlandse Zaken, Justitie en het Korpsbeheerdersberaad wordt uitbesteed. Naar verwachting zullen nog voor deze zomer offertes voor deelonderzoeken worden aangevraagd aan twee universiteiten en twee onderzoeksbureaus. Het is de bedoeling om in de tweede helft van

Kohnstamm

1997 het onderzoeksrapport te hebben afgerond. Al met al is er werk aan de winkel.

Wat de inspectie zorgsector betreft, zeg ik de heer Koekkoek graag toe even overleg te plegen met de verantwoordelijke minister en de Kamer daarvan op de hoogte te stellen. Ik ben gaarne bereid om nog eens na te denken over de adviescolleges, want op zichzelf heeft de heer Koekkoek dit punt hier volstrekt terecht neergelegd.

De heer **Kamp** (VVD): Voorzitter! Het was mijn achtste aandachtspunt in mijn eerste termijn, maar toch niet het minst belangrijke: de voortvarendheid bij overheidsinstanties. Ik heb aangehaald dat de ombudsman het contact tussen overheid en burger de achilleshiel noemt. Ik heb gezegd dat, waar het gaat om de werkvoorraad, alle managers inzicht moeten hebben in de omvang daarvan en de tijd die het hen kost om per geval door die werkvoorraad heen te komen. Het moet heel eenvoudig zijn om in jaarverslagen bij een rekening die informatie op te nemen, zodat wij ook op dit punt de voortgang van de ontwikkeling bij de overheid kunnen beoordelen. De staatssecretaris gaat hier erg luchtig overheen. Ik wil hem toch aanbevelen, in de loop van dit jaar te proberen een stap in de goede richting te zetten. Zo niet, dan zullen wij bij de behandeling van het volgende verslag op dit punt met een voorstel komen.

De heer **De Graaf** (D66): Voorzitter! Ik dank de staatssecretaris voor zijn uiteenzetting en zijn antwoorden. Ik wil er geen spelletje van maken, maar ik zou toch eigenlijk gewoon antwoord, eventueel schriftelijk, willen krijgen op de vraag die wij hebben gesteld over de departementen die zo laks waren in de beantwoording van vragen, gesteld door de staatssecretaris. Nogmaals, er kan gewoon antwoord worden gegeven op mijn vraag, gelet op het feit dat de staatssecretaris zelf melding maakt van de twee departementen die dat antwoord nog niet hebben gegeven.

Wat de bevoegdheden van de medeoverheden betreft, ben ik blij met de uitspraak van de staatssecre-

taris dat hij met de VNG verder wil overleggen om gemeenten te stimuleren, al dan niet in regionaal of intergemeentelijk verband zelf met voorzieningen te komen. Met mijn uitspraak in eerste termijn bedoelde ik niet te zeggen dat er "dan wat zwaait", aangezien ik in mijn eentje niet zo gek veel vermag te zwaaien. Maar wellicht kan ik andere collega's volgend jaar op dit punt ervan overtuigen om toch een stapje verder te gaan. Ik denk echt dat nodig is.

Ik kan mij voorstellen dat de staatssecretaris niet alle antwoorden paraat heeft, maar ik zou nog graag, al dan niet schriftelijk, een reactie willen hebben op mijn suggesties om meer eigen voorlichtingsbeleid toe te passen ten aanzien van de interne klachtenregeling en meer klachtenlijnen te openen. Verder vraag ik een reactie op de toepassing van het profijtbeginnsel binnen de verschillende overheidsdiensten.

Staatssecretaris **Kohnstamm**: Voorzitter! Ik neem goede nota van de opmerking van de heer Kamp. Ik zal een en ander de revue laten passeren, om te bezien wat eraan gedaan kan worden.

Ik zeg de heer De Graaf graag toe \pm ik bedoelde dat overigens al gedaan te hebben \pm dat we de interne klachtenregelingen bij de verschillende ministeries wat overzichtelijker op papier zetten, zodat we daarover wat intensiever voorbereid met elkaar van gedachten kunnen wisselen. Ik zie namelijk heel goed in dat, als we op dat punt onvoldoende accuraat tegemoetkomen aan de beslissing van de ministerraad, de vicieuze cirkel van steeds meer klachten en een grotere werkvoorraad niet wordt doorbroken. Het doorbreken van die cirkel zou zeer wenselijk zijn.

Zoals gezegd, zal ik de Kamer rapporteren over het overleg dat ik met de VNG op dit punt hoop te hebben. Ik zeg graag toe dat ik schriftelijk over de eigen voorlichting en de klachtenlijn nader bij de Kamer terug zal komen.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, het jaarverslag Nationale ombudsman voor kennisgeving aan te nemen.

Daartoe wordt besloten.

Sluiting 16.30 uur

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

1. een koninklijke boodschap, ten geleide van het voorstel van wet Wijziging van de Wet op de jeugdhulpverlening in verband met het klachtrecht (24712).

Deze koninklijke boodschap, met de erbij behorende stukken, is al gedrukt en rondgedeeld;

2. vijf brieven van de voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal, met de mededeling, dat zij in haar vergadering van 14 mei 1996 de haar door de Tweede Kamer toegezonden voorstellen van wet, gedrukt onder de nummers 24426, 24545 (R1560), 24345, 24152 (R1536) en 24127, heeft aangenomen.

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

3. een brief van de minister voor Ontwikkelingssamenwerking, ten geleide van de notitie "Vluchtelingen in Afrika" (24713).

Deze brief is al gedrukt en rondgedeeld;

4. de volgende brieven:
een, van de minister van Binnenlandse Zaken, over de benoeming van de heer Havermans;
een, van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, ten geleide van het besluit tot wijziging van het Besluit tankstations milieubeheer, het Besluit herstel-inrichtingen voor motorvoertuigen milieubeheer en het Besluit luchtkwaliteit benzeen (invoering dampretour Stage-II tankstations).

De voorzitter stelt voor, deze brieven door te zenden aan de betrokken commissies ter afdoening en niet te drukken;

5. een brief van de Sociaal-Economische Raad, ten geleide van het rapport Fundamentele arbeidsnormen en internationale handel.