



Mevrouw Vos (GroenLinks)

© M. Sablerolle – Gouda

heid, de verantwoordelijkheid van de Nederlandse overheid, om ervoor te zorgen dat er een keuringspunt op Schiphol komt. Dat verzoek legt de Kamer bij de staatssecretaris neer.

Staatssecretaris **Faber**: Er is een keuringspunt op Schiphol. Daar heb ik voor gezorgd. Ik heb ervoor gezorgd dat het punt aan de eisen voldoet die wij met elkaar hebben gesteld en ik heb ervoor gezorgd dat er niet meer wordt gerommeld, conform de wensen van Kamer en kabinet. Dat een en ander ertoe leidt dat bepaalde vluchten en maatschappijen niet meer op Schiphol vliegen, is inderdaad de consequentie van de strenge maatregelen die zijn genomen. Ik ben van mening dat de Kamer die consequentie onder ogen moet zien. Als het zo jammer is dat bepaalde maatschappijen ineens niet meer op Schiphol vliegen, dan moeten die maatschappijen gezamenlijk een keuringspunt opzetten. Als de Kamer van mening is dat er een keuringspunt van de overheid moet komen, dan wacht ik dat debat met belangstelling af.

De beraadslaging wordt gesloten.

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

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt van 17.03 uur tot 19.00 uur geschorst.

---

Aan de orde is de behandeling van:  
- **het jaarverslag Nationale ombudsman 2000 (27645).**

De beraadslaging wordt geopend.

De **voorzitter**: Ik heet, naast de minister van BZK, de ombudsman en de substituut-ombudsman van harte welkom.

□

De heer **Santi** (PvdA): Voorzitter. U verwelkomt de ombudsman in deze zaal, zoals het hoort. Wij hadden in eerste instantie iets anders bedacht. In de vaste commissie Binnenlandse Zaken en in het Presidium is erover gesproken dat de Nationale ombudsman vanaf volgend jaar ook de plenaire behandeling bijwoont en daarbij het woord kan voeren. Dat is een vooruitgang. De voorzitter van de Algemene rekenkamer kan op de derde woensdag van mei haar woord hier doen. Zo hoort het ook. Een hoog College van Staat is iets anders dan zo maar een orgaantje dat je erbij hebt. Ik verwelkom de Nationale ombudsman voor volgend jaar.

Ik kom bij het jaarverslag. Er is sprake van een toename van klachten, alhoewel daarbij een

nuancering hoort. Er is sprake van een toename in de breedte. Zal dat niet leiden tot capaciteitsproblemen bij de Nationale ombudsman? Je ziet dat hij zoekt naar allerlei oplossingen om efficiënter te werken. Efficiënter werken moet niet gaan betekenen dat het minder zorgvuldig wordt. De afhandeling van de klachten moet niet worden vertraagd. Bij de afhandeling van bezwaarschriften moet het niet voorkomen dat men gaat klagen over de lange afhandeling van een klacht. Die kant moeten wij niet opgaan. Hoe zal hiermee worden omgegaan? Er is sprake van een stijging. Het kan gaan keren als de interne klachtenprocedures verbeterd worden of als efficiënter gewerkt gaat worden. Tot nu toe zien wij alleen maar een toename van klachten. Verleden jaar heb ik bij de behandeling van het jaarverslag iets gezegd over klachten over de IND in verband met de invoering van de nieuwe vreemdelingenwetgeving. Die is pas ingevoerd en wij moeten het nog maar afwachten. Het is mogelijk dat er een hausse aan klachten komt. Ik weet wel dat de IND een eigen klachtenvoorziening heeft, maar op een gegeven moment kan het misgaan. De geluiden die ons tot nu toe bereiken na invoering van de nieuwe Vreemdelingenwet stemmen niet bepaald tot optimisme. Er gaat het een en ander mis in de afhandeling. Hoe wordt hiermee financieel omgegaan?

Voorlichting is een terugkerend verhaal in de jaarverslagen. Hoe zit het met de voorlichtingscampagne? Er wordt actief campagne gevoerd richting de mondige mens. Ik denk aan de website, postbus en het versturen van folders aan (rechts-)hulpverleners. Dan vraag je je wel af hoe er wordt omgegaan met mensen die moeilijk bereikbaar zijn. Drie jaar geleden is bij de behandeling van het jaarverslag gevraagd om gerichte voorlichting aan bijvoorbeeld allochtonen. Zal de voorlichting uiteindelijk het door mijn fractie gewenste grotere bereik krijgen?

Dan kom ik te spreken over de decentrale overheden en de door ons allen onderschreven motie van mevrouw Scheltema terzake. Voor 1 januari 2002 zouden de decentrale overheden zich hebben moeten aansluiten, maar hoewel het voorontwerp van wet tot aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht nu in procedure is, zal dit niet voor 1 januari 2002 tot een wet hebben

## Santi

geleid. Als gevolg daarvan zal de meerderheid van gemeenten per die datum niet beschikken over een goede klachtvoorziening. Ik neem aan dat de minister de gemeenten, al dan niet via de VNG, zal hebben aangespoord tot medewerking. Wellicht heeft het te maken met kosten. Als dat het geval is, moet misschien worden gedacht aan aanpassing van het Vergoedingsbesluit of anderszins. Zijn er gedachten in die richting? Wij willen dat gemeenten zich uiteindelijk aansluiten en beschikken over een goede klachtvoorziening.

De Nationale ombudsman besteedt in zijn verslag ook aandacht aan de externe klachtvoorziening bij gemeenschappelijke regelingen. Ik denk dan bijvoorbeeld aan sociale diensten van gemeenten die onderling afspraken maken. In dat soort gevallen ontbreekt veelal een goede klachtenregeling. Dit zou op een goede manier onder de aandacht moeten worden gebracht van de betrokken gemeenten of de diensten die een gemeenschappelijke regeling hebben. Heeft de minister op dit punt enige actie genomen en zo neen, wanneer gaat hij dit doen? Ik neem aan dat dit via de VNG kan lopen.

Als het gaat om de klachten zelf, durf ik bijna niet in te gaan op die betreffende de IND. Dat doen we al bijna elk jaar. Wellicht is er een mindere stijging te constateren dan in voorgaande jaren. Dan kunnen we wellicht concluderen dat het op een gegeven moment wel goed komt. Als er over een goede interne klachtvoorziening wordt beschikt, zal het wellicht ook minder worden.

Beter lijkt het mij om in dit debat nader stil te staan bij klachten over voortvarendheid van bestuur. Eind verleden jaar hebben wij in een algemeen overleg met de minister al gesproken over termijnen. De minister heeft daarbij te kennen gegeven dat hij hier oog voor heeft en dat ook hij vindt dat daarvoor oplossingen moeten worden gezocht. Het jaarverslag roept echter vraagtekens op. Klagers worden wel gehouden aan termijnen, maar zelf slaagt men er niet in om gewoon conform wettelijke regelingen te reageren. Dat is toch een grote inbreuk op het vertrouwen van de burger in de overheid. Als een klager een termijn overschrijdt, is hij niet ontvankelijk, maar als de overheid hetzelfde doet, lijkt het alsof daar

geen gevolg aan verbonden is. In het algemeen overleg gaf de minister aan dat hij daar iets aan wil doen. Wil hij daar eens nader op ingaan? De Nationale ombudsman bepleit een wettelijk vastgelegde informatieplicht die mogelijkheden opent om in bezwaar te gaan als overheden termijnen overschrijden. Hoever is het denken hierover? Mijn collega José Smits heeft bij de behandeling van de wet Beslistermijn sociale verzekeringen hier ook aandacht aan besteed. Zij sprak toen over rentevergoedingen. Ook kan worden gedacht aan het fictief verlenen van een vergunning in dit soort gevallen.

Ik weet dat dit laatste niet altijd even gelukkig is maar de overheid moet op een gegeven moment keuzes maken.

Vorig jaar hebben wij naar aanleiding van een initiatiefvoorstel van mijn collega Adri Duivesteyn en mijzelf een debatje gevoerd over de naam Nationale ombudsman. Wij hebben toen goed besproken dat de naam Nationale ombudsman niet zomaar moet worden gebruikt. Nu wordt in het jaarverslag aandacht besteed aan een ander fenomeen, namelijk de kinderombudsman. Dat is een initiatief van D66 en de PvdA. Gesteld wordt dat er sprake zou kunnen zijn van enige overlapping van de taken. Daarover zouden gesprekken gevoerd zijn. In een eerder stadium heeft de regering een dergelijk initiatief afgeraden. Ik vraag mij echter af, of er niet gedacht kan worden aan uitbreiding van de taken als het over kinderen gaat. Ik wijs in dit verband op artikel 78.a.4 van de Grondwet op grond waarvan publieke taken wél kunnen vallen onder de Nationale ombudsman. Bij de grondwetswijziging van enige jaren geleden heeft de toenmalige minister van BZK Dijkstal daarover zijn gedachten laten gaan en gezegd dat die mogelijkheid er is als het gerangschikt wordt onder publieke taken. Ik vraag de minister of het op grond van wat ik zojuist heb gezegd niet mogelijk is dit standpunt te heroverwegen.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Als er een kinderombudsman wordt geïntroduceerd, moet naar mijn mening in de regeling die dan getroffen wordt wel degelijk een afstemming met de Nationale ombudsman mogelijk zijn. Ik neem aan dat ook de heer Santi ervan uitgaat dat de kinderombudsman het

primaire werk in het veld doet en dat de Nationale ombudsman indien nodig de finetuning op het meer abstracte niveau voor zijn rekening neemt?

De heer **Santi** (PvdA): Mijn vraag komt voort uit dezelfde optiek, mevrouw Scheltema. Natuurlijk kan de Nationale ombudsman niet steeds kindjes horen; dat lijkt mij erg veel en strookt ook niet met hetgeen wij beogen met de kinderombudsman. Ik wacht graag het antwoord van de minister af.

Als het gaat om omgangsrecht moet er door de Raad voor de kindbescherming gerapporteerd aan de rechtbank. De laatste tijd is er nogal wat te doen over de rapportages van de Raad voor de kindbescherming. Als mensen zich daarover beklagen bij de Nationale ombudsman, is het antwoord dat de NO zich daarmee niet kan bezighouden omdat de Raden voor de kindbescherming adviseren aan de rechterlijk macht en de NO daarover dus geen oordeel kan vellen. Als ik evenwel hoor dat de bijvoorbeeld de Raad voor de kindbescherming nog niet heeft gerapporteerd over de eigen klachtenafhandeling in het jaar 1999, dan lijkt het mij toch wel nodig dat er op dat punt iets gaat gebeuren. In het besef overigens dat de Nationale ombudsman het al druk heeft met allerlei klachtenafhandelingen, zou ik mij kunnen voorstellen dat dit iets is voor een onderzoek richting de Raad voor de kindbescherming, waarbij men zich uiteraard niet bemoeit met het werk van de rechter.

□

De heer **Vos** (VVD): Voorzitter. De Nationale ombudsman is een belangrijk instituut en functioneert als een soort uitlaatklep voor burgers die ontevreden zijn over de bejegening door enige overheidsorganen. Het is heel goed om een uitlaatklep te hebben. Daarom is het jaarverslag van de ombudsman zo interessant. Het is een soort trendrapport over de vraag hoe behoorlijk de overheid zich heeft gedragen en waar het gekneld heeft. Vervolgens is het aan de Kamer en de regering om aan te geven wat te doen met die trends. Bij een paar van die trends wil ik stilstaan.

De eerste trend is dat het aantal klachten is gestegen. Het gaat daarbij

om zelfs meerdere bestuursorganen die er debet aan zijn. De ombudsman heeft vastgesteld dat het niet om enige incidenten gaat, maar dat het breder gespreid is. Het gaat om de IND, de Visadienst, de uitvoeringsorganen op het gebied van de sociale zekerheid en de politie. Heeft de minister een verklaring voor deze trend? Betekent dit dat de overheid zich in brede zin onbehoorlijker is gaan gedragen? Ik zie de minister neen schudden, ik hoop dat hij het straks kan toelichten. Het is toch wel zeer opmerkelijk dat het aantal klachten met maar liefst 7% is gestegen. Er moeten daaraan ten minste gevolgen verbonden worden waar het gaat om die terreinen waarop de klachten daadwerkelijk gestegen zijn.

Een andere trend is het feit dat een zeer hoog percentage van de klachten betrekking heeft op de mate van voortvarendheid van de overheid. De overheid is niet snel, zou je uit de klachten kunnen afleiden. Dat is een verkeerd en traditioneel beeld. Als je een burger op straat vraagt wat hij denkt van de overheid, dan zal een van zijn eerste gedachten zijn: bij de overheid werken heel veel mensen en het gaat daar ontzettend traag en log. Als je constateert uit het rapport van de ombudsman dat bijna 60% van de klachten betrekking heeft op de voortvarendheid, dan is dat voer voor dat algemene beeld, waarvan de VVD vindt dat dit niet de trend behoort te zijn. Er is objectief natuurlijk geen enkele reden voor de overheid om traag te werken. Eerder het tegendeel. De VVD deelt de opvatting van de ombudsman dat het traag werken funest is voor het beeld van de overheid. De overheid dient zich net als iedere burger te houden aan termijnen voor beslissingen en bezwaarschriften. Het gezag en de betrouwbaarheid van de overheid komen anders in de knel. Wat is de minister van plan hieraan te doen?

De suggestie van de ombudsman is om de burger te informeren over de termijnoverschrijding. Op zichzelf is dat een interessante en slimme gedachte; zodra men de termijn niet haalt, moet men de burger daarover informeren en aangeven binnen welke termijn men wel een oordeel kan verwachten. Dat kan een enorme stimulans zijn. Daarnaast zou ik mij kunnen voorstellen dat ook binnen de ambtelijke organisatie een

beloning gezet wordt op het feit dat zoveel mogelijk zaken binnen de daarvoor gestelde termijnen gehaald worden. Dat moet op de een of andere manier positief gewaardeerd worden. In ieder geval is het akelig dat steeds maar weer het tekort aan voortvarendheid een rol blijft spelen.

Dan het punt van de lagere overheden. Uiterlijk 1 januari 2002 moeten de gemeenten de mogelijkheid bieden van een externe klachtenregeling. Nu is dit een punt dat vorig jaar ook al besproken is. Je ziet dat zo successievelijk de stand van de gemeenten wat stijgt; het zijn er nu 99. Dat is echter nog steeds een vijfde deel van het totale bestand. Dat is nog veel te weinig. Wat is daarvoor de verklaring?

Voorzitter. Het lijkt mij niet onaannemelijk dat het tarievenstelsel debet is aan het lage enthousiasme van de gemeenten om zich aan te melden bij de Nationale ombudsman. Een brief aan de Kamer van de Unie van waterschappen heeft het ook expliciet uitgelegd. Daarin wordt gezegd: er hoeft maar één willekeurig brief door één willekeurige man of vrouw geschreven te worden en het kost meteen al f 2000. Nu begrijp ik dat de achterliggende gedachte daarbij is dat de vervuiler betaalt, maar de lagere overheid is lang niet altijd de vervuiler. Zou het niet mogelijk zijn, de toegankelijkheid van de Nationale ombudsman ook in financiële zin aantrekkelijker te maken voor al die lagere overheden?

Dan het punt van de taak van de ombudsman. In het dagblad Trouw, maar ook in het jaarverslag, staat de ombudsman bij zijn taakvervulling stil. Volgens het interview in het dagblad Trouw zou hij planmatig organisaties en procedures willen doorlichten en tevens zou hij thema's willen behandelen, zoals de integriteit van het bestuur en het gedogen. Op zichzelf belangrijke onderwerpen. Het interview maakt ook melding van het aanzwengelen van zaken, het onder de aandacht brengen daarvan bijvoorbeeld bij de nationale politiek. Nu heeft de VVD kanttekeningen geplaatst bij een dergelijke wijze van taakinving. Het zou niet gelukkig zijn indien de ombudsman zich op het terrein van de politieke controle ging begeven, omdat dit juist de taak van het parlement is. De ombudsman is een instantie die primair individuele klachten behandelt. Nu heeft de ombudsman – en dat siert hem – in

de voorafgaande behandeling in de Kamer – je zou het een hearing kunnen noemen – aangegeven dat hij misschien niet even juist begrepen is door het dagblad Trouw. Het is aannemelijk dat zo iets voorkomt. Ik begrijp van de ombudsman dat het dan met name gaat om de interpretatie van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman. Eigenlijk zegt dat artikel, dat als er meerdere klachten uit één richting worden ingediend, de ombudsman kan zeggen dat hij niet voor vijftien gedetineerden een aparte procedure wil starten. Over de vraag of er lang op een tbs-behandeling gewacht wordt, zegt hij: ik maak er één groot onderzoek van en stel dan vast dat er misschien iets structureels mis is, maar daaraan liggen de individuele klachten echter steeds wel ten grondslag. In reactie op het interview van de ombudsman in het dagblad Trouw wijst een opinienschrijver erop dat artikel 15 de bedoeling heeft, individuele klachten als basis te hebben. Nu wil ik de minister uitnodigen om aan te geven hoe de regering op dit moment denkt over de taak van de ombudsman. Is er volgens de regering aanleiding die taak te verruimen of zegt de regering dat daar geen reden toe is? Daarnaast is het interessant om te vernemen welke argumenten nu juist bepalend zijn geweest bij de vier onderzoeken die de ombudsman in 2000 wel heeft gestart.

De VVD is van mening dat verwarring over het gebruik van de ombudsman moet worden voorkomen. De overheid moet niet meewerken aan het creëren van de verwarring. Die verwarring is met name gelegen aan het feit dat instanties als een kinderombudsman en een ombudsman voor hoger onderwijs zich kunnen begeven op het terrein van de ombudsman zelve. Wij hebben als samenleving die ombudsman gecreëerd en die heeft een breed takenpakket gekregen. Het is niet goed om dat takenpakket weer uit te dunnen of te gaan versnipperen. Wellicht gaat wettelijke bescherming van de titel ombudsman een slagje te ver. De ombudsman moet zich primair onderscheiden door de kwaliteit van zijn werk en het gezag dat uit een samenleving en de overheid voortvloeit. Het is echter wel van belang dat de overheid het de ombudsman niet onnodig moeilijk maakt.

## Vos

Mijn laatste punt betreft de effectiviteit van het werk van de ombudsman. Nu schrijft de ombudsman – en ook dat stond in het vorige jaarverslag – dat de interventies van zijn zijde succesvol blijken. Het is op zichzelf uitermate positief dat als de ombudsman belt in een lopende zaak, men bereid is alsnog sneller te reageren of problemen op te lossen. Toch kun je je afvragen of het werk van de ombudsman altijd blijvend resultaat heeft. De IND blijft nogal hardleers, hetgeen mede tot uiting komt in de 1805 klachten die het afgelopen jaar zijn ingediend. Ook de politie, het directe taakveld van de minister, kan terugkijken op een status van stijger met stipnotering. Het aantal klachten is maar liefst met 30% toegenomen tot ongeveer 677 in totaal. Ook het ministerie van Buitenlandse Zaken, met name de visumdienst, is bezig zich te voegen in de rij van overheidsinstanties met stipnoteringen als het gaat om klachten. Ik kan mij voorstellen dat al deze bevindingen bij de betrokken autoriteiten terechtkomen, maar het gaat erom dat er blijvend gevolg aan gegeven wordt. Ziet de minister van Binnenlandse Zaken ook toe op de beleidsmatige consequenties die aan deze klachten worden besteed?

Voorzitter. Ik wil het daar in grote lijnen bij houden.

□

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Voorzitter. Ik zeg niet te veel als ik zeg dat GroenLinks een krachtige voorstander van het instituut ombudsman is. Dat past ook in onze visie op een actieve, sturende overheid, die vooral klantvriendelijk en efficiënt moet werken. Onafhankelijke kritiek daarop is dan nodig. Ik verkondig zelfs de stelling dat je, als je goed in dit soort zaken investeert, heel veel privatiseringen kunt voorkomen.

Ik was erg verontrust over het artikel in Trouw van 21 april 2001, waarin de heer Tjeenk Willink van de Raad van State vrij vergaande uitspraken doet over het instituut ombudsman. Hij zegt dat de ombudsman niet serieus wordt genomen door de departementen. Hij zegt zelfs dat de politiek de ombudsman niet serieus neemt. Dat laatste geldt in ieder geval niet voor onze fractie. Ik vraag aan de minister een reactie op deze uitspraak. Ik stel

hem de vraag: Dit kan toch niet waar zijn?

Minister **De Vries**: Ik kan dat antwoord meteen geven, voorzitter. Het is niet waar.

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Dat leidt dan tot een vervolgvraag. Hoe komt de heer Tjeenk Willink hierbij? Hij is toch iemand die heel goed op de hoogte is van de kwaliteit van de overheid? Als u zegt dat het niet waar is, dan kunt u dat misschien nog een beetje onderbouwen.

Opvallend is de stijging van klachten met 7%. Anderen spraken daar ook al over. Ik ben op zoek naar de oorzaken daarvan. Collega Vos deed dat ook. Je zou de stelling kunnen hebben dat de ombudsman niet goed werkt. Daarbij valt op te merken dat, als het instituut ombudsman er niet was, er nog veel meer klachten waren. In het gesprek met de ombudsman bleek dat bij heel veel projecten duidelijk kan worden aangegeven dat allerlei klachten afnemen, als er gericht iets aan gedaan wordt. De ombudsman werkt dus wel goed. Op 80% van de klachten wordt actie ondernomen.

Misschien is een andere hypothese plausibeler. Mensen worden steeds mondiger en kritischer en "pikken" steeds minder dat ze onzorgvuldig bejegend worden. Als dat het geval is, zal het aantal klachten blijven stijgen. Wij willen juist dat mensen steeds mondiger en kritischer worden. Wat vindt de minister van deze hypothese? Is dat ook zijn stelling?

Een ander punt betreft de onderzoeken die de ombudsman op grond van artikel 15 zelf kan doen, waarbij hij meer structurele problemen kan onderzoeken. Dat kan wat ons betreft structureel worden uitgebreid, hoewel het volgens de ombudsman met het huidige budget niet meer dan een hand vol zal blijven. Er worden nu vier onderzoeken per jaar gedaan. Dat kunnen er misschien vijf worden. Wij zouden er geen bezwaar tegen hebben dat dit, als dat noodzakelijk is, wordt uitgebreid. Stel dat die verzoeken er komen, gaat de minister daar dan ruimhartig mee om? Ik heb begrepen dat het veel efficiënter is om dat in een keer structureel te doen. Anders moeten al die losse, individuele klachten worden behandeld. Als dat in een structureel project wordt aangepakt, is dat veel efficiënter. Het

zou dan energie besparen. Vindt de minister dat dit uitgebreid kan worden? Zo ja, gaat hij er ruimhartig mee om als er verzoeken komen?

Misschien is het zelfs wel nodig om de bevoegdheden van de ombudsman hierop te wijzigen. Het onderzoek naar de AP23 landmijnen was formeel eigen onderzoek, maar in feite gebeurde het op verzoek van de Kamer. Je zou dat misschien moeten formaliseren. Als de Kamer veel brieven krijgt over instituut X, zou zij misschien zelf eens een briefje naar de ombudsman moeten sturen. Zou dat geen aardig idee zijn? Officieel behandelt de Kamer dat zelf, maar de Kamer krijgt natuurlijk ook signalen.

De heer **Vos** (VVD): De heer Pitstra pleit ervoor om als de Kamer heel veel brieven krijgt die aan de ombudsman te geven. Houdt dat in dat hij de commissie voor de Verzoekschriften wil afschaffen? De Kamer heeft namelijk ook zelf een ombudsfunctie.

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Ja, die bestaat ook. Ik heb dat nog gevraagd in dat gesprek over de afstemming. Ik wil die commissie niet afschaffen. Ik heb daar een redelijke hoge pet van op. Ik ken die commissie van de Tweede Kamer minder goed. De verslagen van de commissie van de Eerste Kamer ken ik heel goed. Zij gaan echt met mensen praten. In 60% van de gevallen is de klager zeer tevreden. Die commissie wil ik dus niet afschaffen.

De **voorzitter**: U kent de commissie voor de Verzoekschriften van de Tweede Kamer wel, want het is een gezamenlijke commissie.

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Ik heb nooit met die ambtenaren van doen gehad. De stukken heb ik wel gezien. Ik geloof toch dat het een aparte commissie van de Eerste Kamer is.

De **voorzitter**: Het is een gezamenlijke commissie van Eerste en Tweede Kamer.

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Nou, die functioneert goed. Ik wil die niet afschaffen. Het is ook mogelijk dat mensen buiten deze commissie om ons brieven sturen en dan kunnen wij die brieven doorsturen. Kan de minister mij zeggen of het nodig is formeel de bevoegdheden van de

## Pitstra

ombudsman te wijzigen als wij hem willen stimuleren meer onderzoek te doen? Hij doet dat niet op ons verzoek, want hij is volstrekt onafhankelijk, maar wij zouden met suggesties kunnen komen.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Mijnheer Pitstra, denkt u dat het mogelijk is de ombudsman te vragen een onderzoek te doen als al die brieven bij de Tweede Kamer komen, ja of nee?

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Ik heb hier voor mij staan dat het wenselijk is, daarvoor de bevoegdheden van de ombudsman te wijzigen. Het kan dus niet op dit moment. Als je dat wilt, moet je hem die bevoegdheid geven.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Het kan nu ook al. Daar zijn precedentes van. Ieder Kamerlid kan net als iedere burger de ombudsman vragen een onderzoek in te stellen. Dat is gedaan na de rellen in Den Haag. Waarom is een wetswijziging nog nodig als het al kan?

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Het is ook een open vraag. Als het zonder wetswijziging kan, des te beter.

Een ander punt betreft de termijnoverschrijding. Ik vind dat kwalijk. De ombudsman heeft het over de geloofwaardigheid van de overheid. Ik ben het daar van harte mee eens. Het is van de zotte dat wij de bevolking termijnen opleggen, waarbij men zijn rechten verspeelt als men niet binnen die termijn reageert, terwijl dat niet voor de overheid zelf geldt. Vindt de minister deze situatie acceptabel? Zo nee, wat wil hij daaraan dan doen? Er zijn verschillende mogelijkheden. De meeste softe is informatie te geven over de overschrijding. Dat kennen wij ook voor Kamervragen. Een hardere mogelijkheid is een discussie over fictieve verlening van de wettelijke rente die is voorgesteld. Dan wordt een materiële prikkel ingebouwd. Een andere mogelijkheid is een dwangsom. Je kunt ook nog werken met fatale termijnen. Als de overheid het dan zelf niet goed doet, is de termijn verstreken en is de vergunning verleend. Ik zou daarvan een voorstander zijn, omdat het een heel hardnekkig probleem blijkt te zijn.

Er is een motie ingediend over een kinderombudsman die wij destijds

gesteund hebben. De discussie daarover was vrij ingewikkeld. Ik heb begrepen dat het Kohnstamminstituut de mogelijkheid om de motie uit te voeren onderzoekt. Wij wachten de uitslag van dat onderzoek af. Wij hebben begrepen dat het instituut van kinderombudsman in Noorwegen en Zweden aardig werkt, dus waarom zou het hier niet kunnen? Ik meen trouwens dat in een van die landen de kinderen wel zelf gehoord worden, ik weet alleen niet vanaf welke leeftijd. Wij horen dat wel als de rapportage er is. De regering heeft in ieder geval de intentie de motie uit te voeren.

Het laatste punt is de verplichting dat alle gemeenten in 2000 iets geregeld moeten hebben op dit gebied, maar dat lukt van geen kanten. Ik vind eigenlijk dat de ombudsman zich er een beetje bij neerlegt in zijn rapportage. Dat vind ik niet goed. Heeft de minister al het schaamrood op de kaken? Nu is dit geen minister die vaak het schaamrood op de kaken heeft staan, maar dat zou eigenlijk wel moeten. Wat gaat de minister uit de kast halen om dat te regelen? Om de wachtlijsten voor de inburgering te verkleinen, is een taskforce inburgering ingesteld die in een half jaar tijd behoorlijk wat voor elkaar heeft gekregen. Mijn vraag aan de minister is of hij ook een taskforce gaat opzetten om ervoor te zorgen dat alle gemeenten deze functie naar behoren kunnen vervullen. Het moet voor elke burger in Nederland gelden, want alle burgers in Nederland zijn toch gelijk.

□

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Voorzitter. Het eerste echte jaarverslag over een volledig jaar van de nieuwe ombudsman, de heer Fernhout. Ik begin met een woord van waardering voor de Nationale ombudsman en voor zijn bureau. Er is dit jaar veel en goed werk verricht en er is een lezenswaardig jaarverslag geproduceerd. Daaruit blijkt weer hoe hardnekkig het probleem van het zich niet houden aan termijnen door de overheid en het probleem van de bejegening zijn. Net als het bedrijfsleven moet de overheid beseffen dat het belangrijk is klantgericht en klantvriendelijk te werken. Daar hoort het zich houden aan termijnen zeker bij. Sommige instanties maken het bonter dan andere. De IND is de slechte poot,

maar zij maken zich er allemaal schuldig aan en dat is een teken aan de wand.

Voor de Nationale ombudsman is een belangrijke taak weggelegd om de overheid bij de les te houden. Zijn interventies blijken in bijna 90% van de gevallen te helpen, maar het krijgt zo wel veel weg van een piep-systeem. Als de Nationale ombudsman piept, komt de overheid alsnog in beweging. Wat nu, als er niet wordt gepiept? Een veelheid van termijnoverschrijdingen mag wat de D66-fractie betreft best wat meer publiekelijk aan de kaak worden gesteld. De stijging van het aantal klachten mag naar mijn gevoel wel wat gerelativeerd worden. Als wij het goed zien, dan zijn wij terug op het niveau van 1998, maar daar wind ik mij niet erg over op.

In de mij toegemeten zeven minuten zal ik mij helaas moeten beperken tot enkele hoofdlijnen, ook al daagt het rapport uit tot meer. Deze hoofdlijnen behoeven bij uitstek aan het begin van een nieuwe periode met een nieuwe Nationale ombudsman een oplossing: een nieuwe lente, een nieuw geluid. De positionering van de Nationale ombudsman krijgt in het jaarverslag nadrukkelijk aandacht. Tot nu toe ligt het accent vooral op onderzoek op verzoek van de burger, maar de Nationale ombudsman schrijft dat accent wat te willen verleggen in de richting van onderzoek uit eigen beweging naar structurele problemen bij de overheid. In een interview in Trouw kwam dat helemaal pregnant naar voren. Naderhand werd er wat gas teruggenomen, maar toch. Overeind blijft dat herpositionering wordt nagestreefd. Een enkele keer kan ik mij daar wel wat bij voorstellen, met name als uit de behandeling van een reeks van individuele klachten blijkt dat er een meer structureel probleem in een overheidsorganisatie aan ten grondslag ligt. Het zou mij te ver voeren als de Nationale ombudsman zich opwerpt als een soort algemeen controleur van de overheidsorganisatie, als een periodiek doorlichter van departementen, als een soort bestuurlijke rekenkamer. Daarvoor is het instituut niet in het leven geroepen. Noodzakelijkerwijze zal daardoor vroeg of laat de individuele klachtenbehandeling in het gedrang komen. De waarde van de Nationale ombudsman ligt voor de D66-fractie toch in het behandelen

## Scheltema-de Nie

van klachten van individuen in de richting van de overheid. Daarop moet de expertise van het instituut ook zijn toegespitst. Bovendien, nog steeds is de kans groot dat meer overheidsorganisaties onder de competentie van de Nationale ombudsman zullen komen, als het aan ons ligt een aantal gemeenten. Een fikse herpositionering van de Nationale ombudsman is naar ons oordeel niet gewenst. Graag verneem ik van de minister hoe hij daartegen aankijkt. Ik vraag hem daarbij in te gaan op de plannen van de Nationale ombudsman om thematisch en actueel onderzoek uit eigen beweging te gaan programmeren.

Voorzitter. Het zal u niet verbazen dat de D66-fractie zich er zorgen over maakt dat nog maar 199 van de 537 gemeenten, dus slechts zo'n 37%, over een externe klachtvoorziening beschikt, ondanks de door mij in 1999 in de ingediende en kamerbreed gesteunde motie uitgesproken wens dat er op 1 januari 2002 sprake zou moeten zijn van een landelijk dekkend systeem van externe klachtvoorziening. Het gaat niet aan dat nog steeds meer dan de helft van de Nederlanders geen beroep kan doen op een externe klachtvoorziening tegen gemeentelijk en provinciaal overheidshandelen! Er ligt nu wel een voorontwerp van Wet externe klachtvoorziening voor, waarin alles indringend wordt geregeld, maar een voorontwerp is nog geen wet, een wetsvoorstel evenmin. Wanneer zal dat wetsvoorstel overigens worden ingediend? Willen wij bereiken dat vanaf 1 januari 2002 toch iedere burger ook tegen decentraal overheidsoptreden kan klagen, dan zal er gewoon een tussenvoorziening nodig zijn. Zou niet via een ministerieel besluit op grond van artikel 1, sub b van de Wet Nationale ombudsman kunnen worden geregeld dat gemeenten die op 1 januari 2002 nog geen klachtvoorziening hebben onder de Nationale ombudsman zullen vallen totdat zij wel een eigen klachtvoorziening hebben ingericht? D66 zou daarvoor willen pleiten.

Er schijnen wat problemen in het vergoedingsbesluit te schuilen. Deze kunnen er mede de oorzaak van zijn dat een aantal gemeenten zich nog niet bij de Nationale ombudsman heeft aangesloten. Met de Nationale ombudsman is de D66-fractie van mening dat het

redelijk is meer differentiatie aan te brengen in de kosten die aan de gemeenten worden doorberekend. Nu nog wordt elk verzoekschrift dat bij de Nationale ombudsman wordt ontvangen in rekening gebracht, daaronder dus ook klachten die zonder meer niet ontvankelijk zijn, zoals het ontbreken van kenbaarheid of het feit dat elders nog bezwaar of beroep aanhangig is. Het lijkt niet zo reëel om de gemeenten voor dit soort fouten van klagers te laten opdraaien. Zou dat niet onder een meer algemeen vangnet kunnen en moeten worden gebracht?

Termijnoverschrijding blijft de meest gehoorde klacht: 58.3%! De hardnekkigheid van dit probleem stemt tot nadenken over een strakkere aanpak. Terwijl de burger vaak aan termijnen wordt gebonden, kan de overheid die maar al te vaak straffeloos overschrijden. Gelukkig helpen de interventies van de Nationale ombudsman nog wel eens, maar het feit is wel daar! Nu ben ik met het kabinet van mening dat een fictieve vergunningverlening als straf op termijnoverschrijding vaak te ver gaat en ook de belangen van derden behoorlijk kan schaden – bij een fictieve weigering ligt dat wat minder gemakkelijk – maar bij een doodgewone melding van termijnoverschrijdingen zou dat bezwaar toch niet meer zo aanwezig zijn. Het kabinet lijkt het op zich een goede zaak te vinden dat bij een bericht van termijnoverschrijding gewezen zou worden op de mogelijkheid om bezwaar of beroep in te stellen tegen het niet tijdig beslissen. Maar, waarom wil het kabinet daartoe niet wettelijk verplichten? Ik zou het heel redelijk vinden als verplicht zou worden dat als termijnen niet worden gehaald, daarvan bericht wordt gezonden en tevens wordt aangegeven dat er ook bezwaar en beroep mogelijk is, net zoals bij de vroegere AROB-besluiten – het zal nu wel de AWB zijn – gebruikelijk was. Ik vind dat gewoon een kwestie van klantvriendelijkheid en ik zou daar dan ook zeer voor willen pleiten. Willen wij iets doen aan de termijnbinding van de overheid, dan lijkt dit mij wel het minste.

Voorzitter. Tot slot nog een winkeldochter: de verwatering van het begrip ombudsman. Steeds meer klachteninstanties sieren zich met deze benaming. Ik vraag mij af of het probleem niet zou kunnen worden geminimaliseerd door de term

Nationale ombudsman nadrukkelijk te reserveren voor "onze" Nationale ombudsman en voor het overige te bepalen dat bij het instellen van een ombudsinstantie, ombudsfunctie of hoe het ook wordt genoemd, wordt aangegeven of en in welke relatie deze tot de Nationale ombudsman staat. Dit voorkomt vragen zoals opgeworpen rond de kinderombudsman. Dit vraagstuk houdt mij al jaren bezig. Ik heb vanochtend mijn fractie voorgelegd of wij ertoe zouden kunnen komen dat er buiten de Nationale ombudsman alleen nog ombuds in Nederland zijn. Ik vind dit een prettige term. Enerzijds omdat hij seksneutraal is, noch man, noch vrouw, anderzijds omdat hij de ombudsfunctie duidelijk weergeeft. Waarom niet? Wij wennen aan veel, ik denk dat wij hieraan ook kunnen wennen. In mijn fractie werd eerst een beetje glazig gekeken, maar langzamerhand kwam de een na de ander vertellen dat zij dit toch wel een goed idee vinden. Ik werp het hier in uw midden.

□

De heer **Van Wijmen** (CDA): Voorzitter. Ik wil beginnen met mijn waardering uit te spreken voor de uiterst grondige en uitvoerige verslaglegging door Nationale ombudsman. Hier is sprake van een algemene aanvullende voorziening op het stuk van de behoorlijkheid van overheidshandelen en dan is kenbaarheid van de resultaten van de onderzoeken van grote betekenis en daarin voorziet dit verslag.

Ik wil eerst iets zeggen over enkele beleidsaspecten. Het valt op dat de meeste klachten te maken hebben met de voortvarendheid en het feit dat niet binnen de voorgeschreven wettelijke termijn wordt beslist op een aanvraag of op een bezwaarschrift. Dit doet zich vooral voor bij de IND. Er wordt opgemerkt dat de overheid zich alleen al uit een oogpunt van gelijkwaardigheid "evenzeer aan de wettelijke termijnen gebonden moet achten als de burger". Dit nu komt de CDA-fractie iets te makkelijk voor in die zin dat zij de lat voor de overheid eerder hoger wil zien gelegd dan voor de burger. Ik heb dit al eerder bepleit bij deze minister, maar ook bij zijn collega Korthals van Justitie. De overheid dient zich als eerste en bij uitstek verantwoordelijk te achten voor een juiste wetstoepassing en

## Van Wijmen

bevoegdheidsuitoefening. Ik verneem graag of de minister het met deze opvatting eens is. Indien de overheid zich aan termijnoverschrijding schuldig maakt, wordt zij onbetrouwbaar en verliest zij haar gezag.

Een ander aspect waarover ook al eerder is gesproken, is het aantal aangesloten gemeenten. Dit is in het verslagjaar toegenomen tot 99 gemeenten met 3,4 miljoen inwoners. Mevrouw Scheltema wees erop dat dit een vijfde van het aantal gemeenten is. Dit is natuurlijk niet genoeg, zeker niet als men beseft dat op 1 januari 2002 alle gemeenten een externe klachtvoorziening moeten hebben ingericht. Wil de minister ingaan op de vraag hoe hij denkt te voorzien in de leemte die dan zal ontstaan, want de Algemene wet bestuursrecht is nog niet aangevuld met een externe klachtvoorziening, terwijl veel gemeenten nog niet zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman? Ondanks de motie van mevrouw Scheltema ontstaat er dus een gat. Die kwestie hangt nu al twee jaar boven de markt. De bekostiging heeft hiermee natuurlijk ook iets te maken, maar ik zal die discussie hier niet herhalen.

Een jaarlijks terugkerend en langzamerhand hinderlijk wordend probleem is de kwestie van het gebruik van de naam "ombudsman" in de publieke sector. Dit wekt verwarring. Ik vind het dan ook laakbaar dat het ministerie van Economische Zaken voor de eigen medewerkers een ombudsfunctie heeft ingesteld. Is de minister bereid te bevorderen dat dit besluit ongedaan wordt gemaakt, dat wil zeggen dat aan die functie een andere naam wordt gegeven? Mevrouw Scheltema heeft eigenlijk al afdoende op andere mogelijkheden gewezen.

Overigens moeten wij ook de hand in eigen boezem steken. Als wij allerlei functies willen hebben zoals een kinderombudsman of een ombudsman voor huurders, zou er dan niet in beginsel naar moeten worden gestreefd dat die functies worden aangesloten bij de Nationale ombudsman? Desnoods wordt daarvoor een deelfunctie ingericht, een substituut die zich bijvoorbeeld speciaal met kinderen bezighoudt of een bepaalde functionaris. De ombudsman zelf is een publiekrechtelijke instantie en als zodanig moet deze term voor hem worden

gereserveerd. Kan de minister hierover duidelijkheid verschaffen? Vindt hij misschien dat het in de wet moet worden vastgelegd?

Vervolgens ga ik namens de CDA-fractie graag in op het werk van de Nationale ombudsman als zodanig, waarbij de stijging van het aantal verzoekschriften in het jaar 2000 met 7% tot 8242 opvalt. Dit is niet zo'n heel grote stijging, die daarom terecht is gerelativeerd met de opmerking dat zij vroeger groter was. De ombudsman vermeldt dat deze stijging, voorzover zij niet samenhangt met de toename van het aantal aangesloten gemeenten, niet is toe te schrijven aan incidentele ontwikkelingen bij een of meer bestuursorganen.

Bij meerdere bestuursorganen neemt het aantal klachten juist toe en dat geldt in het bijzonder de IND en dan vooral de visadienst en het bureau daarvan, maar ook de uitvoeringsinstellingen op het gebied van de sociale zekerheid, Cadans en Gak, alsmede de politie. De CDA-fractie vraagt zich af of er enig zicht bestaat op de oorzaken van deze stijging. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van structurele capaciteitstekorten, gerelateerd aan overbelasting in bepaalde sectoren. Ik denk dan zeker ook aan de IND. Ik kan mij voorstellen dat de invoering van de nieuwe Vreemdelingenwet hierbij een rol speelt. Is er wellicht sprake van systematische termijnnegatie bij bepaalde instellingen?

Een ander interessant punt is de doorlooptijd van de verzoekschriften, omdat bijna al deze verzoekschriften snel worden behandeld. Zo wordt een derde binnen vier weken en twee derde binnen acht weken weggewerkt. Binnen een halfjaar is zelfs 91,1% weggewerkt. Dat is een heel behoorlijk resultaat, zeker als hierbij wordt betrokken dat in 2000 10% meer verzoekschriften werden afgehandeld dan in 1999. Dat stemt mijn fractie tot tevredenheid.

In totaal werden 3094 verzoekschriften in onderzoek genomen, ongeveer 38% van het totaal. Daaruit resulteerden 379 rapporten, ongeveer 10% van het totaal. Dat is interessant, want die werden voor een deel overgedragen aan de IND en voor een deel tussentijds beëindigd, omdat het bestuursorgaan de klager inmiddels voldoende was tegemoetgekomen. In maar liefst de helft van het aantal zaken vond deze vorm van redres-

sering dus plaats. Deze vorm van interventie van de ombudsman is een vorm van profylaxe die duidelijk laat zien welke nuttige functie de ombudsman vervult.

In het directe verlengde hiervan liggen de aanbevelingen. Dat zijn er maar heel weinig. Sommige, een groepje van elf zaken, zijn met instemming. In 28 gevallen was er sprake van een aanbeveling. Deze waren in een aantal gevallen algemeen preventief van aard en zijn allemaal opgevolgd. Verder waren er vier eigen onderzoeken. Het is goed om te kunnen constateren dat vooral die interventies goed werken. Zij zouden overigens natuurlijk niet nodig moeten zijn, maar helaas is dat niet zo, zie die ruim 8000 gevallen.

In dit verband had ik willen verwijzen naar het interview met de Nationale ombudsman in het dagblad Trouw. De verwarring over dit artikel is eigenlijk al een beetje opgehelderd. Zo staat in het onderzoek vermeld dat het eigen onderzoek via artikel 15 loopt. De ombudsman is verder niet van plan om een eigen onderzoeksinstantie op te tuigen, zonder dat dit aan hem wordt gevraagd. Ik zie dat de minister nee schudt en dit is dan ook geen punt van verdere zorg.

Bij de beoordelingscriteria in de rapporten vallen de relatief hoge aantallen op van categorieën algemeen verbindende voorschriften, namelijk 127 stuks. Op de helft van deze zaken is het predikaat "onbehoorlijk" van toepassing. De voortvarendheid en de actieve informatieverstrekking is al genoemd. Ook bij deze zaken werd in een heel hoog percentage geoordeeld dat er sprake was van onbehoorlijk handelen. In totaal gaat het hier om bijna 300 gevallen.

Men kan nu natuurlijk twee kanten uit redeneren. Van de 3094 in behandeling genomen zaken zijn er 300 onbehoorlijk. Dat is een heel laag percentage. Waar praten wij dus eigenlijk over. Je kunt ook zeggen dat het er eigenlijk toch veel zijn. Wij weten namelijk niet in welke zaken er helemaal niet wordt geklaagd. Dit is overigens geen poging om onderzoek te instigeren. Het kan echter wel zo zijn dat een groot aantal zaken niet aan het licht komt. Vooral de klachten over de schending van algemene verbindende voorschriften, onredelijke belangafwegingen en dergelijke vind ik ernstig.

## Van Wijmen

Overziet men de verdeling over de ministeries dan valt uiteraard het ministerie van Justitie in negatieve zin op, maar dat is natuurlijk een gevolg van de grote klachtenstroom richting IND. Dat zijn er enorm veel. Verder worden overigens ook de politie en het openbaar ministerie als aparte grootheden geteld. Zo zijn er 677 klachten over de politie. Ook de ministeries van Buitenlandse Zaken en Financiën springen eruit. Als je een en ander sommeert, laten zich duidelijke categorieën onderscheiden. Zelfs als je de IND als een heel aparte organisatie laat voor wat zij is, zijn politie, justitie en de belastingen het grootste cluster. Dat zijn instanties die de burger direct raken en daarom moet daar de allergrootste zorgvuldigheid worden betracht. Het bevorderen van die zorgvuldigheid bij de overheid, is dan ook de belangrijkste aanbeveling die ik de minister aan de hand kan doen.

Ten slotte maak ik nog een korte opmerking over de benoemingsduur. De ombudsman en de substituu-ombudsman mogen niet tegelijkertijd aftreden. In het verslag staat op bladzijde 41 dat een en ander in een wetswijziging zal worden geregeld. Het is geen acuut probleem, maar ik hoop dat dit op enig moment toch zijn beslag krijgt.

De **voorzitter**: Hiermee zijn wij gekomen aan het einde van de eerste termijn van de Kamer. De minister heeft gevraagd om een kleine schorsing, opdat hij overleg kan plegen met de ombudsman en de substituu-ombudsman over zijn antwoord in eerste termijn. Ik schors de vergadering tot 20.15 uur.

De vergadering wordt van 20.00 uur tot 20.15 uur geschorst.



Minister **De Vries**: Voorzitter. Ik dank graag de leden die aan het debat hebben deelgenomen voor hun inbreng. Het is belangrijk om elk jaar naar aanleiding van het verslag van de Nationale ombudsman in deze Kamer aandacht aan het rapport te besteden. Ik zeg met enige nadruk Nationale ombudsman, omdat de suggestie van mevrouw Scheltema om de betrokkene om te dopen tot "ombud" naar mijn smaak absoluut geen navolging verdient. Mevrouw Scheltema is ervan op de hoogte dat

de laatste lettergreep van het woord "ombudsman" niets met sekse te maken heeft; met "man" wordt aangegeven dat er sprake is van een mandaat om de ambtenarij te controleren. Sommige mensen denken altijd dat het woord "man" met seksen te maken heeft, maar in de landen waar de term vandaan komt, is dat helemaal niet het geval.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Ik zal dit deel van de discussie maar even buiten de haken zetten. Ik heb ervoor gepleit de ombudsfuncties naast die van de Nationale ombudsman apart te plaatsen en er een andere benaming aan te geven die toch de link met de externe klachtenbehandeling legt. De Nationale ombudsman kan zijn naam behouden, want daar wil ik absoluut niet aan tornen. Ik stelde dus voor om ten behoeve van het onderscheid met de Nationale ombudsman, voor andere ombudsvoorzieningen een andere naam te verzinnen. Ik deed slechts een suggestie.

Minister **De Vries**: Dat is dan weer een opluchting. Ik was bang dat wij aan de titel Nationale ombudsman moesten komen. In ieder geval pleit ik ervoor, als mevrouw Scheltema voor andere klachten een andere naam wil verzinnen, naar een Nederlands woord te zoeken. Het woord "ombud" heeft natuurlijk geen enkele betekenis in het Nederlands. Ik zou dan zoeken naar een woord dat mensen kunnen begrijpen, juist vanwege het belang van de toegankelijkheid. Het merkwaardige van het woord "ombudsman" is overigens dat het volstrekt ingeburgerd is. Ik voel er echter niets voor om het woord tot een ander woord te herleiden.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Misschien heeft de minister wel een suggestie, want daar ben ik ook erg gevoelig voor?

Minister **De Vries**: Nee, ik heb momenteel absoluut geen gedachten op dit punt, behalve dan dat ik die van mevrouw Scheltema moet afwijzen. Dat is al heel wat om een debat mee te beginnen, nietwaar?

Ik heb het genoeg om voor de tweede maal met de Kamer over het jaarverslag te mogen spreken. Mijn verantwoordelijkheid strekt zich niet uit tot alles wat de ombudsman onderzoekt, want daar zijn verschil-

lende instanties voor verantwoordelijk. Ik draag wel verantwoordelijkheid als het gaat om de wetgeving over de ombudsman, om het klachtrecht, dat in dit opzicht zo belangrijk is, en om de zaken die mijn bevoegdheden rechtstreeks aangaan.

De Nationale ombudsman is in betrekkelijk korte tijd een gevestigd instituut geworden, met een voorname plaats in onze constitutie. Zowel voor de burgers als de overheid is het belangrijk dat er een Nationale ombudsman is. Voor de burger is het belangrijk om er met klachten over de overheid terecht te kunnen, en voor de overheid is het belangrijk omdat zij van die klachten kan leren. Daar is ook alle aanleiding toe. Verschillende sprekers hebben erop gewezen dat het aantal klachten enigszins oploopt. Het is moeilijk om in dit verband oorzaken aan te wijzen. Een klein deel van de toename wordt wellicht veroorzaakt door het toegenomen aantal gemeenten dat zich bij de ombudsman heeft aangesloten. Er zijn misschien ook andere redenen, zoals nieuwe wetgeving. Het is moeilijk om een en ander precies te traceren. Ik vind de stijging in ieder geval niet verontrustend. Bij het bekijken van de formatie wordt wel degelijk gekeken naar de workload die op de functionaris en zijn bureau afkomt. Wij hebben er structureel acht fte's bij gegeven. Voorheen waren die tijdelijk. Het is ingegaan per 2001. Voor 2001 en 2002 zijn vier drie tijdelijke plaatsen gehonoreerd. Er is afgesproken dat ook een organisatieonderzoek bij het bureau Nationale ombudsman zal plaatsvinden. Wij hebben voor voorlichting wat geld aan de begroting toegevoegd. Voor de jaren 2001, 2002 en 2003 is het respectievelijk 0,9 mln, 0,8 mln en 0,8 mln gulden. Er komt in september een postbus 51-campagne die opnieuw aandacht voor het werk van de ombudsman vraagt.

De heer Santi heeft erop gewezen dat efficiënt werken niet ten koste moet gaan van de kwaliteit. De ombudsman moet ook zelf zoeken naar wegen om het werk op een efficiënte wijze te doen. Met andere methoden en interventies dan alleen maar rapporten schrijven wordt er iets aan gedaan. Men is bezig om de telefonische dienstverlening onder de loep te nemen. Ik denk dat het zeer verstandige maatregelen zijn, die noodzakelijk zijn.



## De Vries

De heer Santi heeft erop gewezen dat het zaak is dat klachten goed worden behandeld. Je moet zeker geen wachtlijst krijgen van mensen die een klacht hebben ingediend. Dat is waar. Gezien de arbeidsmarkt is het voor de Nationale ombudsman, het departement, de rechterlijke macht of gemeenten moeilijk de juiste mensen eruit te halen die nodig zijn. Naarmate er meer problemen zijn in het primaire proces, zullen door de werkdruk zaken eerder naar boven komen. Het is heel moeilijk om die causaliteit vast te stellen. Uiteraard hebben wij voor die aspecten aandacht. Ik heb altijd in het kader van de vaststelling van de begroting overleg met de Nationale ombudsman om te bezien hoe de regering heeft om te gaan met die begroting.

Er zijn nogal wat instanties die zich met de naam ombudsman sieren. De Nationale ombudsman spreekt zelf over een zekere ombudsmania. Dat klinkt een beetje maniakaal. Ik zou die associatie jammer vinden. Het is een populair begrip. Men haakt aan bij iets populairs. Dat is heel begrijpelijk. Het is in die zin een compliment. Kennelijk is het iets wat betrouwbaarheid uitstraalt. Het is wel vervelend. Mijn voorganger heeft indertijd in een notitie aangegeven dat het heel lastig is voor de private sector, een wettelijk verbod op te voeren. Het is moeilijk om de ombudsman als een nieuwe uitvinding te registreren. Het is een ingeburgerd woord in vele landen. Wat de publieke sector betreft, wordt in het voorontwerp Extern klacht-recht duidelijk dat een instantie zich alleen ombudsman kan noemen indien deze voldoet aan de bij de wet gestelde eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Vanuit de Nationale ombudsman heb ik instemmende geluiden gehoord met deze vorm van wettelijke bescherming, al zal dit maar een beperkte oplossing bieden voor het probleem van de naamsverwarring. Ik geloof dat voorlichting een van de belangrijkste elementen is om duidelijk te maken wie de Nationale ombudsman is en wat zijn rol is. Ik denk dat de Postbus 51 campagne daarin een belangrijke rol kan spelen.

Veel sprekers besteedden aandacht aan het feit dat er nog geen landelijk stelsel van externe klachtenvoorzieningen is. Op dit punt ligt er een motie-Scheltema, die de

regering zeer heeft toegejuicht. Die motie vraagt te bevorderen dat voor 1 januari 2002 iedere gemeente een met waarborgen omklede ombudsfunctie heeft. Samen met de VNG bevorderen wij dat van onderop via voorlichting en stimulering. Van bovenaf doen wij dat door het op te leggen via het voorontwerp van wet Extern klachtrecht. Wij hebben de VNG gesubsidieerd om het externe klachtrecht te stimuleren. Er zijn voorlichtingsbrochures uitgegeven en regionale bijeenkomsten gehouden. Ook is een aparte website geopend en zijn nieuwsbrieven over het extern klachtrecht breed verspreid. Er is dus een groot aantal activiteiten ontplooid. Ik weet niet waarom gemeenten het niet doen. Tot mijn ongenoegen constateer ik met enige regelmaat dat er soms verschil in inzicht bestaat tussen wat hier van groot belang wordt geacht en wat de gemeenten als zodanig beleven. Het is niet het moment om daar dieper op in te gaan, maar gedacht kan worden aan integrale veiligheidsplannen. Wij vinden die belangrijk, maar ze zijn nog maar in een deel van de gemeenten gerealiseerd. Ik heb de VNG gevraagd waarom zoiets erkend nuttigs zo lang duurt. Dat is ook in dit geval zo. Buiten de wet heb ik absoluut niet de bevoegdheid om iets aan gemeenten op te leggen. Ik kan derhalve alleen hopen dat de VNG voortgaat met het stimuleren van gemeenten. Het zou mij een lief ding waard zijn als men het sneller regelde. De externe klachtenvoorziening, de ombudsfunctie op elk overheidsniveau, komt er. Wij zullen dat in de wet voorleggen. Ik zou de sprekers die hiervoor in dit debat aandacht vroegen, overigens nog de suggestie willen meegeven om niet alleen te vertrouwen op mijn voortdurende inspanningen terzake, maar ook via de vertegenwoordigers in gemeenteraden hiervoor aandacht te vragen. Wij kunnen de rol van de gemeentelijke democratie niet overnemen. Laten alle partijen er in eigen kring voor zorgen dat in de gemeenteraden wordt gevraagd waarom die voorziening er nog niet is. Wellicht helpt het. De gemeentelijke verantwoordelijkheid wordt dan helder.

Mevrouw Scheltema vroeg nog of ik op basis van artikel 1b, lid 2 een aanwijzing zou kunnen geven. Dat kan ik niet. Dat staat overigens in datzelfde artikel. Dat kan namelijk

alleen op verzoek van het bestuur van een desbetreffende provincie, gemeente en gemeenschappelijke regeling of het desbetreffende waterschap. Wij moeten de wet veranderen om het mogelijk te maken. Ik ben bezig om de wet zo te veranderen dat het kan worden opgelegd.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Ik geef toe dat dit een ingewikkeld probleem is. Het gebrek aan vorderingen is niet de minister te verwijten. Samen met de VNG is er inderdaad een voorlichtingscampagne gestart, maar wij kunnen allemaal constateren dat het niet voldoende werkt. Een groot deel van de Nederlandse burgers heeft nu geen mogelijkheid om klachten in te dienen tegen hun overheid. De Kamer heeft unaniem geoordeeld dat dit in 2002 mogelijk moet zijn. Dan moeten wij bezien hoe wij dit doel toch kunnen bereiken. In het verleden zijn de ZBO's bij AMvB onder de competentie van de Nationale ombudsman gebracht. Is dat een mogelijkheid als het om de resterende gemeenten gaat?

Minister **De Vries** (D66): Neen, dat is in ons staatsbestel niet mogelijk. Gemeenten zijn autonoom. De enige mogelijkheid is om die verplichting via de wet op te leggen. U kent toch de discussie over de lokale rekenkamer? Dat moeten wij via de wet regelen, want anders gebeurt het niet overal. Overigens is men in dit huis nog zeer verdeeld over de vraag of dit bij wet moet worden opgelegd. Nogmaals, wij kunnen niet tegen gemeenten zeggen: dit hebt u te doen. Dat moeten wij dan bij wet uitspreken.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Maar vindt u dat het dan uiteindelijk bij wet uitgesproken moet worden?

Minister **De Vries**: Dat heb ik al verschillende keren gezegd; wij zijn bezig met een voorontwerp van wet en daarin staat dat wij dit gaan regelen. Het gaat om de commissie-Scheltema, meen ik...

De heer **Santi** (PvdA): Voorzitter, een voorontwerp van wet moet natuurlijk een bepaalde weg volgen, maar kan dit niet op de een of andere manier bespoedigd worden, opdat wij wat sneller een wetsvoorstel kunnen behandelen?

## De Vries

Minister **De Vries**: Wetten moeten natuurlijk zorgvuldig tot stand worden gebracht. Het gaat nu om een voorontwerp; daar wordt commentaar op gegeven en zodra ik dat binnen heb, komt er een wetsvoorstel. Dit heeft allemaal z'n tijd nodig. En als je hieraan voorrang wilt geven, moet er iets anders wat langzamer, maar dan krijg ik het aan de stok met Kamerleden die daarvan weer de dupe worden. Wij moeten echt ordelijk te werk gaan. Er vindt nu in ieder geval een raadpleging plaats over het voorontwerp en als blijkt dat het goed is, kan er natuurlijk heel snel een wetsvoorstel worden gemaakt. Dat kan de Kamer dan ook heel snel behandelen.

De heer **Santi** (PvdA): Mevrouw Scheltema heeft al gezegd dat er al heel wat gebeurt voordat wij toe zijn aan de behandeling van het jaarverslag en daar weer allerlei opmerkingen over maken, maar misschien zou het dan toch beter zijn geweest om eerder aan wetgeving te beginnen. Goed, het is achteraf praten, maar het zou misschien toch goed zijn, het proces op de een of andere manier te kunnen bespoedigen.

Minister **De Vries**: Daar doen wij uiteraard het uiterste voor, maar die zaken hebben zo hun eigen ritme.

De heer **Van Wijmen** (CDA): Voorzitter, in mijn perceptie zijn er twee mogelijkheden. De ene is het voorontwerp Wijziging AWB externe klachtenvoorzieningen; ik denk dat de minister daar zojuist over sprak. Maar ik meende hem ook te hebben horen zeggen dat hij in het uiterste geval de gemeenten wil opleggen, via de Wet Nationale ombudsman iets te doen. Of heb ik hem verkeerd begrepen?

Minister **De Vries**: Er komt een wet op de externe klachtenvoorzieningen, die nu in de fase van een voorontwerp verkeert. Op het ogenblik is er in het land een adviesronde aan de gang over het voorontwerp extern klachtrecht, een product van de commissie Wetgeving algemene regels bestuursrecht, de commissie-Scheltema, verschenen in maart 2001, om maar helemaal volledig te zijn. Daarover kunnen tot 1 juli adviezen worden gegeven en nadat die verwerkt zijn, komt er een wetsvoorstel. Ik hoop dat na de

zomer aan de Raad van State te kunnen aanbieden. Daar zal er ook wel even over nagedacht moeten worden, maar dan leidt dit alles uiteraard tot het aanbieden van een wetsvoorstel aan de Kamer.

De heer **Van Wijmen** (CDA): Maar het is de vraag of u denkt, de gemeenten daarmee wel te kunnen verplichten.

Minister **De Vries**: Ja, het is absoluut de bedoeling dat iedere overheid dan voorziet in een externe klachtenbehandeling. Overigens moeten wij wel in de gaten houden dat alles wat zich bij de Nationale ombudsman aansluit, niet het enige is wat er op dit gebied gebeurt. Er hebben zich per 1 januari jl. 37 gemeenten bij de Nationale ombudsman aangesloten, dus er zijn nu ongeveer honderd gemeenten aangesloten. Daarnaast geldt dit voor alle provincies, voor alle waterschappen en voor één gemeenschappelijke regeling. Een stuk of dertig gemeenten en een gemeenschappelijke regeling hebben zich aangemeld voor aansluiting per 1 januari 2002. Verder, zo verneem ik van het onderzoeksbureau van de VNG, zijn er zo'n tweehonderd andere gemeenten die een eigen externe klachtenvoorziening hebben of die aan het voorbereiden zijn. Ik weet dus niet of meer dan de helft van de bevolking niet van zo'n voorziening gebruik kan maken, maar het is in ieder geval niet zo dat meer dan de helft van de gemeenten geen klachtenvoorziening zou hebben. Integendeel, per 1 januari zal meer dan de helft van de gemeenten wél zo'n voorziening hebben, want dan gaat het globaal om driehonderdvijftig van de ruim vijfhonderd gemeenten. En aangezien mij bekend is dat zeer grote gemeenten veelal eigen voorzieningen hebben, moet ik aannemen dat veel meer dan de helft van de bevolking toegang tot een externe klachtvoorziening heeft.

Maar goed, het is nog niet genoeg, er zijn nog witte vlekken. Die zijn met name zeer goed zichtbaar bij gemeenschappelijke regelingen. Het is echt zeer teleurstellend, wat er op dat gebied gepresteerd is. Ook daaraan zullen wij aandacht blijven besteden, in de hoop dat dit ertoe zal leiden dat men zelf doet wat straks verplicht zal zijn. Het is natuurlijk ook veel plezieriger als het wat geleidelijker opgebouwd wordt, want anders

krijg je straks plotseling een hausse bij de Nationale ombudsman met al het gedoe dat daarmee samenhangt. Het zou mij dus een lief ding waard zijn als het wat geleidelijker gebeurde. Nogmaals, wij hebben er alles aan gedaan wat wij kunnen. Op een gegeven moment moeten de gemeenten gewoon doen wat zij willen. Ik heb niet voor niets gezegd dat partijen die landelijk en lokaal actief zijn er zelf voor moeten zorgen dat het een thema wordt. Wij kunnen hier de huishouding van de gemeenten nu eenmaal niet regelen, hoewel die verleiding soms groot is.

De heer **Vos** (VVD): Misschien denkt de minister in dezen dat geld geen rol speelt. Ik heb juist getracht te betogen dat geld waarschijnlijk wel een rol speelt, in de zin dat het heel onaantrekkelijk als gemeente is om je aan te melden bij de ombudsman omdat je meteen het risico loopt met hoge financiële bijdragen geconfronteerd te worden, terwijl je niet de vervuiler bent. Ik hoor hierop graag de reactie van de minister.

Minister **De Vries**: Het zou een schande zijn als geld geen rol speelde, zeker in de publieke sfeer. Wij moeten wat dat betreft toch altijd heel zorgvuldig met ons geld omgaan. Het is wel mijn overtuiging dat aansluiting bij de Nationale ombudsman nog goedkoper is voor gemeenten dan het zelf treffen van voorzieningen. Dat wijzen de ervaringscijfers ontegenzeggelijk uit. Er is sprake van een bekostigings-systematiek die in overleg met VNG, IPO, Unie van waterschappen en Nationale ombudsman tot stand is gekomen. Daarbij betalen de decentrale overheden per bij de Nationale ombudsman binnengekomen klacht. Dan zijn er twee mogelijkheden; men betaalt een vast tarief per klacht of een gedifferentieerd tarief. Ondanks de instemming die destijds bestond vanuit de decentrale overheden hoor ik af en toe evenwel ook negatieve geluiden over deze systematiek. Ik heb de VNG gevraagd om alternatieve voorstellen te doen. Daar heeft de VNG van afgezien. Mijn indruk is dat, welke systematiek je ook verzint, elke systematiek haar eigen problemen zal kennen. Ik meen dan ook dat wij de huidige vergoedingssystematiek moeten handhaven. Gemeenten of waterschappen die vinden dat ze toch wel heel veel moeten betalen

## De Vries

voor klachtenbehandeling, doen er dan verstandiger aan om gedifferentieerde tarieven te nemen. Die keuze is mogelijk. Daar kunnen ze eens in de twee jaar toe besluiten. De tarieven behelzen op het eerste oog inderdaad stevige bedragen. De vaste vergoeding per klacht is ongeveer f 2000, terwijl de gedifferentieerde vergoeding gaat van f 6000 tot f 400. Daar staat tegenover dat men voor de klachtenbehandeling zelf geen andere voorziening behoeft te treffen. Mijn indruk is dat als het om de prijs gaat, aansluiting bij de Nationale ombudsman zeer gunstig afsteekt tegen andere voorzieningen.

De heer **Vos** (VVD): Ik hoor de minister uitleggen dat het niet zou lonen om als gemeente een eigen externe klachtvoorziening in het leven te roepen. Ik wil hem dan een voorbeeld voorhouden van een gemeente met meer dan 60.000 inwoners die op dit terrein zo'n vijftien tot twintig klachten per jaar te verwerken heeft en daarvoor een eigen externe, driekoppige klachtencommissie in het leven heeft geroepen, van wie de betrokkenen f 115 per zitting krijgen, ongeacht het aantal zaken dat dan behandeld wordt. Ik geef de minister dan ook sterk in overweging om na te gaan of zijn stelling dat een eigen voorziening duurder zou zijn, wel juist is.

Minister **De Vries**: Als u bedragen noemt van f 115 per zitting, ervan uitgaande dat dit geen zittingen van een kwartier zijn, dan is dat inderdaad een concurrerend tarief. Als het bijvoorbeeld gaat om de behandeling van 40 klachten van enige omvang tegen het standaardtarief, is het is echter moeilijk in te zien hoe men voor minder geld een volwassen voorziening met een goede staf kan realiseren. Die mensen kosten immers veel geld. Ik weet niet precies hoe het zit met die commissie waarover u spreekt, mijnheer Vos. Ik ben uiteraard wel geïnteresseerd in uw informatie.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Ik krijg de indruk dat de minister zijn gevoelens baseert op een onderzoek naar gemeenten met een eigen voorziening en de kosten van de Nationale ombudsman. Kan de minister die gegevens openbaar maken en deze aan de Kamer doen

toekomen? Misschien is het een goede verlokking voor de gemeenten bij het bepalen van hun definitieve keuze.

Minister **De Vries**: Ik vind niet dat de keuze die men maakt tussen de ene ombudsman of de andere bepaald moet worden door het prijskaartje. Gemeenten maken heel andere keuzen. Toen er voor het eerst over deze problematiek gesproken werd, waren er in veel gemeenten bezwaren tegen landelijke voorzieningen. Men is van mening dat de verschillende bestuurslagen eigen voorzieningen moeten kunnen creëren. Het zou best kunnen zijn dat sommige gemeenten een andere keuze maken, wellicht in samenwerking met andere gemeenten. Op het moment dat wij tot een verplichting overgaan, zal er sprake zijn van de nodige creativiteit. Wij kunnen echter niet zeggen: hier hebt u twee mogelijkheden, kiest u de goedkoopste maar uit.

Mevrouw **Scheltema-de Nie** (D66): Ik heb gevraagd of u onderzoek hebt uitgevoerd naar de kosten van decentrale voorzieningen in relatie tot de centrale voorziening en of wij die gegevens kunnen krijgen.

Minister **De Vries**: Ik zal bezien of ik de Kamer daarover op een goede manier kan inlichten. Ik weet niet of zich dat meteen leent voor advertenties in de krant in de zin van: Sluit u aan bij!

Er zijn natuurlijk altijd mensen die menen dat de aansluiting bij de ombudsman door de rijksoverheid moet worden betaald. Daarvoor is indertijd echter niet gekozen. Het is beter de verschillende bestuurslagen in dezen hun eigen kosten te laten dragen. Het is een beetje makkelijk als het allemaal naar de rijksoverheid toegaat.

Er zijn nogal wat vragen gesteld over de taak en de functie van de Nationale ombudsman, waarbij verschillende malen gewezen is op een interview in Trouw. Ik begreep overigens dat de Nationale ombudsman dat gesprek met uw commissie heeft doorgenomen. Ik herinner mij ook goed dat ik daarover tijdens het debat over de vuurwerkcramp het een en ander gezegd heb. De Nationale ombudsman doet onderzoek naar aanleiding van de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Het

kan dus niet zo zijn dat hij bijvoorbeeld zegt: laat ik vandaag eens bij het ministerie van Defensie gaan kijken hoe zij daar van alles en nog wat doen, of bij BZK; er moet een aanleiding zijn. Als er echter een groot aantal klachten komt over een bepaalde instelling, een ministerie, een dienst, een ZBO of een gemeente, kan de ombudsman vaststellen dat het verstandig zou kunnen zijn om eens wat breder te kijken naar de oorzaak van al die klachten. Dat lijkt mij een heel verstandige aanpak, want dat geeft hem de gelegenheid wat fundamenteel te kijken naar de reden waarom deze klachten gegenereerd worden. Dat is ook de bedoeling van de ombudsman; hij wil zich zeker niet als een soort superorganisatiedeskundige met kwaliteitsbeheer en dergelijke bezig te gaan houden. De oorsprong van zijn activiteit ligt in een klacht of in meerdere klachten. Als er veel klachten worden ingediend, zou hij kunnen onderzoeken of er iets structureel mis is in het orgaan waardoor die klachten gegenereerd worden teneinde de instelling te helpen om het aantal klachten te beperken. Dat lijkt mij een goede zaak.

Gevraagd is of er aan de ombudsman nog andere taken zouden moeten worden opgedragen. Ik voel niet de neiging daartoe. Het kan wel volgens de wet, maar ik zou op dit moment niet weten waarom dat moet. Artikel 78a van de Grondwet biedt die mogelijkheid wel. Dus in wezen kan het, maar ik heb op het ogenblik bepaald niet de neiging om dat te doen. Ik vind het beter om dat in concrete gevallen te bekijken.

Ook is gevraagd naar de kinderombudsman, waarover een motie van mevrouw Ravestein is aangenomen. Op het ogenblik wordt nog bezien hoe daaraan uitvoering kan worden gegeven, zoals aan de Kamer is meegedeeld. Daar is ook het Kohnstamm Instituut bij betrokken. Toegezegd is dat de conclusies op dit punt de Kamer in september zullen bereiken. Ik zal er nu dan ook niet verder op ingaan.

Dan een aantal opmerkingen over de klachten. Het is inderdaad ergerlijk dat de overheid zelf zo'n probleem heeft met zich aan termijnen te houden. Wij hebben daarvoor een algemeen overleg gevoerd met de Kamer. De Kamer heeft tijdens dat overleg de notitie

## De Vries

besproken die ik samen met de minister van Justitie heb opgesteld. De ombudsman besteedt er ook in dit jaarverslag terecht veel aandacht aan, want er kan op dit punt veel verbeterd worden. Dan gaat het niet alleen om het sneller beslissen, maar ook om het goed op de hoogte houden van burgers over de voortgang. Het is essentieel dat de mensen worden ingelicht als het niet lukt om tijdig te reageren en daarbij eventueel aan te geven om welke redenen een beslissing onverhoopt later komt. Dat hoort ook bij het bestuursfatsoen.

De Nationale ombudsman maakt daar in het jaarverslag een aantal opmerkingen over. Hij oordeelt dat er niet genoeg wordt gedaan aan deze problematiek. Het lijkt mij verstandig om hier te herhalen dat wij het in november niet alleen hebben gehad over kwaliteitsbevordering en certificering van diensten – overigens buitengewoon nuttige instrumenten voor de ambtelijke diensten – maar ook dat als uitvloeisel van de discussie over de termijnen bij de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht – de zo-even genoemde commissie-Scheltema – in studie is om betere mogelijkheden voor de rechter te creëren om op te treden tegen niet tijdig beslissen door bestuursorganen. Dat zou ertoe kunnen leiden dat men een klacht kan indienen tegen het feit dat een besluit te lang uitblijft en dat de rechter de mogelijkheid krijgt om dat met enige snelheid en voortvarendheid te behandelen en daarbij aan bestuursorganen eventueel zelfs dwangsommen kan opleggen om te presteren. Dat zal waarschijnlijk het geval zijn als de rechter er niet van overtuigd is dat het onvermijdelijk is dat er enige vertraging optreedt.

De rechterlijke macht is overigens ook bezig met een herziening van het procesreglement bestuursrecht. Het is de bedoeling dat men snel een adequate reactie krijgt van de rechter. Het duurt natuurlijk nog even voordat het wetsvoorstel daarover de Kamer zal bereiken, maar wij zijn er wel mee bezig. Af en toe vergt wetgevend werk enige tijd.

Mevrouw **Scheltema-de Nieuwe** (D66): Voorzitter. Ik ben blij dit van de minister te horen, maar één ding verbaast mij. Uit het jaarverslag van de Nationale ombudsman blijkt dat de minister ervoor is de lange

termijnen tegen te gaan en dat hij het nuttig vindt dat kenbaar wordt gemaakt dat de mensen op de hoogte worden gesteld van mogelijkheden van bezwaar en beroep. Hij weigert echter om dat verplicht te stellen. Waarom toch? Dat is mij niet duidelijk. Hij weigert verplicht te stellen dat een orgaan dat termijnoverschrijding moet melden, daarbij aan moet geven dat er beroepsmogelijkheden zijn. Hij vindt het wenselijk, maar om het wettelijk verplicht te stellen gaat hem wat ver. Ik begrijp dat niet. In het licht van wat hij zojuist heeft gezegd, is dat het minste wat je kunt doen. Als die rechten er zijn, wijs de betrokkene er dan op.

Minister **De Vries**: Ik kan mij voorstellen dat mevrouw Scheltema vindt dat dit moet gebeuren. In zeer veel gevallen geven bestuursorganen in hun correspondentie aan dat men klachten kan indienen. Toch lijkt het mij beter, nu de commissie-Scheltema aan het werk is om dit probleem in kaart te brengen – naar aanleiding van discussies die we met elkaar gehad hebben – om te kijken of we het niet in een keer goed moeten regelen in plaats van nu vast op een onderdeel een voorschot te nemen. Als het mogelijk is om op basis van de voorstellen die ik afwacht, tot goede wetgeving te komen, moet die wetgeving van het begin tot het eind sluiten. Dat zal met voorschriften over mededelingen over rechtsmiddelverwijzingen moeten zijn. De commissie-Scheltema is nadrukkelijk bezig met het idee om bij een uitstelbericht verplicht te wijzen op de mogelijkheid om bezwaar en beroep aan te tekenen. Dat moet dan wel wettelijk geregeld worden. De commissie-Scheltema is daarmee druk bezig, zoals u waarschijnlijk weet.

Mevrouw **Scheltema-de Nieuwe** (D66): U noemt de commissie-Scheltema wel veel en heel nadrukkelijk, maar ik weet dat niet precies. Ik wil dat het probleem dat nu gesignaleerd is in het jaarverslag, wordt meegenomen in een traject. Ik vind het prima als het in dat andere traject gebeurt, als het maar ergens gebeurt. Als de minister dat toezegt, ben ik tevreden.

Minister **De Vries**: Ik meende dat ik zojuist zei dat de commissie-Scheltema in haar advies aandacht zal besteden aan de kwestie van de

rechtsmiddelverwijzing. Het idee is om bij een uitstelbericht verplicht te wijzen op de mogelijkheid om bezwaar en beroep aan te tekenen. Ik zeg daarom dat het een sluitend systeem moet worden. We moeten niet op een onderdeel iets gaan voorschrijven zonder dat we weten wat de keten van gevolgen zou zijn. Mij is gebleken dat de Nationale ombudsman zo'n verplichte verwijzing graag geregeld zal zien.

Nogmaals, dit heeft alleen maar zin in samenhang. We moeten zorgen dat de rechtspraak sneller en adequater kan optreden tegen het stilzitten van het bestuur. Dan kan zo'n verwijzing zin hebben.

Overigens wordt ook wel eens gesproken over fictieve besluitvorming. Je zou er dan vanuit kunnen gaan dat er toch een besluit is. Ik ben zeer tegen een fictieve vergunningverlening. Ik denk dat aan het algemeen belang en de belangen van particulieren grote schade zou kunnen worden toegebracht, als we daartoe overgingen. De weg is niet om een noodsprong te maken, maar om ervoor te zorgen dat we met elkaar binnen alle bestuursorganen proberen om die termijnen te bereiken. Ik wil er hier nog eens op wijzen dat we bij lichamen die door democratisch gekozen volksvertegenwoordigers gecontroleerd worden – dat zijn er langzamerhand heel wat – in de dialoog met verantwoordelijke bewindslieden of bestuurders dat soort zaken serieus aan de orde stellen. Dat hoort bij de dialoog die men moet laten plaatsvinden in vertegenwoordigende lichamen. Bijvoorbeeld: Hoe komt het dat er bij de dienst die onder uw verantwoordelijkheid valt, zoveel problemen zijn met? De verantwoordelijke bewindslieden moeten daarop aangesproken worden, maar dat moet ook bij gemeenten en andere diensten mogelijk zijn. Bij ZBO's, die tot de rijksoverheid behoren, zijn er ook altijd bewindslieden die daar het een en ander over kunnen zeggen. Ik vind dat van groot belang.

De heer Santi heeft gewezen op de mogelijkheid om een rentevergoeding te geven als men in de vertraging is bij vergunningverlening. Die rentevergoeding komt aan de orde in de vierde tranche van de AWB die, naar ik verwacht, dit najaar ter advisering naar de Raad van State zal worden gezonden. De AWB is op vele terreinen in beweging.

## De Vries

Veel klachten zullen aanleiding geven tot nogal wat irritatie bij instellingen, organen en overheden die aangesloten zijn bij de Nationale ombudsman omdat zij te maken hebben met intern klachtrecht. Als men zich wendt tot de Nationale ombudsman en hij moet een brief terugschrijven dat men eerst van het interne klachtrecht gebruik moet maken, volgt er toch een rekening. Als je dan geen gedifferentieerd tarief hebt, is het plotseling een hoge rekening. Misschien moeten wij daar nog eens over nadenken. Als je dat ongedifferentieerde tarief ongedaan maakt, worden andere tarieven weer hoger. Het is namelijk wel de bedoeling dat de decentrale overheden de eigen kosten betalen.

Als de burger niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door een bestuursorgaan, moet hij naar een externe klachtinstantie kunnen gaan. Voor degene die extern de klacht behandelt, is het belangrijk te weten of de burger eerst bij het gewone bestuursorgaan is geweest. Dat geeft wel aanleiding tot verwarring. De heer Santi vroeg of iedereen weet hoe dat werkt. De mensen die weten hoe het bestuursrecht in elkaar zit, zullen wel weten hoe zij de ombudsman moeten vinden, maar hoe zit dat met anderen, bijvoorbeeld allochtonen? Voorzover mij bekend, werkt de ombudsman voor allochtonen vooral met intermediairs, mensen die in staat zijn goed met deze groepen te communiceren, omdat rechtstreekse communicatie niet echt effectief is.

De heer Vos heb ik geantwoord dat het moeilijk is van trends in de cijfers te spreken. Het beeld is wisselend in de loop der jaren. Ik zou met de ombudsman willen nagaan of wij op de een of andere manier daar meer zicht op kunnen krijgen. Achterin het jaarverslag staat een overzicht van alle rapporten die de ombudsman heeft geschreven. Voor mij zijn de klachten die gegrond zijn verklaard het meest interessant, omdat je dan kunt nagaan waar zij over gaan. Ik geloof dat de ombudsman dit ook bedoelt met "thematisch een aantal zaken bekijken". Je kunt bijvoorbeeld nagaan of bij verschillende overheden vragen spelen over integriteit. Misschien kun je meer inzicht krijgen door op een andere manier naar de klachten te kijken, niet afzonderlijk. Je kunt proberen na te gaan of bepaalde aspecten terug te vinden zijn.

Er is een vraag gesteld over de Raad voor de kindbescherming. In het jaarverslag wordt slechts een rapport vermeld. Wel is er sprake van een groot aantal interventies. De echte reden waarom de ombudsman zich niet op een bijzondere wijze met de Raad voor de kindbescherming bemoeit, is dat er een heel belangrijke rol voor de rechterlijke macht is weggelegd. Er is een duidelijke cesuur tussen de bemoeienis van de rechterlijke macht en van de ombudsman.

De heer Pitstra heeft gevraagd naar de verhouding tussen de Nationale ombudsman en de commissie voor de Verzoekschriften. Tussen beide bestaan voortreffelijke werkafspraken. Als de heer Pitstra zegt dat de commissie voor de Verzoekschriften goed werkt en dat dit ook geldt voor de ombudsman, dan kunnen wij dat vervolmaken door te zeggen dat zij goed samenwerken. Dat is dus goed nieuws. Uiteraard neemt de commissie voor de verzoekschriften ook kennis van aanbevelingen van de ombudsman waar geen gevolg aan is gegeven. Het is interessant om te weten hoe men daarmee omgaat.

De heer Vos heeft wat opmerkingen gemaakt over termijnen en hij zei erbij dat er traag wordt gewerkt bij de overheid. Het zou mij dierbaar zijn als die twee zaken niet al te automatisch met elkaar verbonden worden. Mijn ervaring bij de overheid is namelijk dat er niet traag gewerkt wordt. Vaak is de grote hoeveelheid werk de reden voor de vertraging. Er wordt in de ambtelijke diensten buitengewoon hard gewerkt. Ik heb het een jaar of dertig meegemaakt en ik spreek op dit punt dus zeker met enig gezag. Er zal hier en daar ook wel traag gewerkt worden, maar in de regel wordt er vreselijk hard gewerkt. Er liggen natuurlijk ook overstelpende hoeveelheden werk. Het is misschien geen adequaat voorbeeld, maar ikzelf word vaak ook geconfronteerd met een cumulatie van onderwerpen die allemaal grote prioriteit hebben. Alles heeft toch zijn tijd nodig. In de ambtelijke wereld is een tijdlang zuinig gedaan met het uitbreiden van de formatie; er is zelfs nogal wat formatie geschrapt, maar dat is inmiddels wel een probleem geworden. Daar wordt ook aandacht aan besteed in het rapport van de commissie-Van Rijn. Dat wil niet

zeggen dat wij de problemen oplossen door massaal meer mankracht aan te trekken. Door kwaliteitsbevordering, het inschakelen van nieuwe hulpmiddelen en het verbeteren van werkwijzen kan daar veel aan worden gedaan. Ik zou het jammer vinden als het beeld zou blijven bestaan dat het overschrijden van termijnen komt door achteroverleunende ambtenaren. Dat is niet billijk. Deze mensen doen, net als alle anderen in deze samenleving, hun uiterste best om hun werk zo goed mogelijk te verrichten.

De heer **Pitstra** (GroenLinks): Behalve de vraag over de wettelijke rente die kennelijk in de vierde tranche aan de orde komt, heb ik een vraag gesteld over het instrument van de dwangsom bij het verlopen van fatale termijnen. Is dat ook een instrument dat de minister wil stimuleren?

Minister **De Vries**: Ik heb zojuist gezegd dat de commissie-Scheltema ook kijkt naar de mogelijkheden voor de rechterlijke macht om dwangsommen op te leggen als iemand terecht bezwaar maakt tegen het uitblijven van een beslissing waar termijnen voor gesteld waren. Dat is dus allemaal in procedure. Ik hoop dat er zo snel mogelijk stappen worden genomen om tot verdere wetgeving op dit gebied te komen.

De heer **Santi** (PvdA): Volgens mij heeft de minister nog geen antwoord gegeven op de vraag of er een manco begint te ontstaan bij de gemeenschappelijke regelingen omdat er geen klachtvoorzieningen zijn, bijvoorbeeld als sociale diensten gaan samenwerken. Wat wordt daaraan gedaan?

Minister **De Vries**: U hebt gelijk dat ik deze vraag niet beantwoord heb. Dat komt waarschijnlijk omdat ik te lang heb moeten nadenken om er een goed antwoord op te vinden. Daar zal ik u op een later moment over inlichten, want dat zal ik eerst in kaart moeten laten brengen.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, het jaarverslag Nationale ombudsman 2000 voor kennisgeving aan te nemen.

## De Vries

Daartoe wordt besloten.

Sluiting 21.07 uur



### Lijst van ingekomen stukken, met de door de voorzitter terzake gedane voorstellen:

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

Wijziging van de Wet milieubeheer (uitbreiding taak Stichting Advisering Bestuursrechtspraak voor Milieu en Ruimtelijke Ordening) (27791);

Wijziging van de Wet op de waterkering tot aanwijzing van het Markermeer als buitenwater (27799).

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

2. de volgende brieven:

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

een, ten geleide van de annotatie bij de agenda van de bijeenkomst van de Europese Raad op 15 en 16 juni 2001 in Gotenburg (21501-20, nr. 160);

een, ten geleide van het verslag NAVO Ministeriële Raad (26348, nr. 5);

een, over internationaal privaatrecht (27400-V, nr. 77);

twee, van de minister en de staatssecretaris van Buitenlandse Zaken, te weten:

een, ten geleide van een voortgangsnotitie over de uitbreiding van de Europese Unie (23987, nr. 6);

een, ten geleide van de notitie "De toekomst van de Europese Unie - een nieuwe bijdrage aan het debat" (27407, nr. 9);

twee, van de minister voor Ontwikkelingssamenwerking, te weten:

een, over de situatie in het Midden-Oosten (23432, nr. 39);

een, ten geleide van een overzicht van het door Nederland in 2000 gevoerde beleid op het gebied van programmahulp, gefinancierd lastens middelen voor ontwikkelingssamenwerking (26433, nr. 32);

een, van de staatssecretaris van Buitenlandse Zaken, ten geleide van vier fiches die werden opgesteld door de Werkgroep Beoordeling Nieuwe Commissie voorstellen (BNC) (22112, nr. 198);

vijf, van de minister van Justitie, te weten:

een, over criminaliteitspreventie (23490, nr. 194);

een, ten geleide van het verslag van de bijeenkomst van de JBZ-raad te Brussel op 28 en 29 mei 2001 (23490, nr. 195);

een, over personeelsproblematiek in penitentiaire inrichtingen (24587, nr. 64);

een, inzake een gewijzigd amendement van de heer Van Wijmen, nr. 42, op de Wet Raad voor de

rechtspraak (27182, nr. 43);

een, over Wallagecellen (27400-VI, 24 587, nr. 66);

een, van de ministers van Justitie en van Financiën, inzake zeggenschap in de naamloze vennootschap (25732, nr. 19);

een, van de staatssecretaris van Justitie, ten geleide van de uitgebrachte adviezen door de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming van 1 juni jl. en van de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming van 31 mei jl. (27062, nr. 15);

een, van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, over aanbesteding radio-bediensysteem (25124, nr. 20);

drie, van de minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid, te weten:

een, over de wijze waarop uitvoering zal worden gegeven aan de impuls van 90 mln gulden voor veiligheid en leefbaarheid voor de wijken in de grote steden die dit het meest nodig hebben (21062, nr. 102);

een, inzake het instellen van een toelatingsregeling voor Antillianen (26283, nr. 12);

een, inzake uitstel nota herijking integratiebeleid (27400-VII, nr. 52);

een, van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, over Education at a Glance (EAG) (27400-VIII, nr. 82);

een, van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, ten geleide van het kabinetsbeleid inzake uitgifte van frequenties voor digitale ethertelevisie (DVW-T) (24095, nr. 70);

een, van de minister van Financiën, ten geleide van het verslag van de vergadering van de Ecofin-raad van 5 juni 2001 te Luxemburg (21501-07, nr. 324);

een, van de minister van Defensie, ten geleide van het Memorandum of Understanding (MoU) (27400-X, nr. 44);

drie, van de staatssecretaris van Defensie, te weten:

een, ten geleide van de derde voortgangsrapportage inzake de personele bezetting van de krijgsmacht (26900, nr. 38);

een, inzake trekker oplegger combinatie 400 kN en 650 kN (27400-X, nr. 42);

een, over het reservistenbeleid (27400-X, nr. 43);

een, van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, ten geleide van het Besluit houdende uitvoering van richtlijn 1999/30/EG van de Raad van de Europese Unie van 22 april 1999, betreffende grenswaarden voor zwaveldioxide, stikstofdioxide en stikstofoxiden, zwevende deeltjes en lood in de lucht (PbEG L 163) alsmede richtlijn 96/62/EG van de Raad van de Europese Unie van 27 september 1996 inzake de beoordeling en het beheer van de luchtkwaliteit (PbEG L 296) (Besluit luchtkwaliteit) (27793);

een, van de ministers van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, van Economische Zaken, voor Grote Steden- en Integratiebeleid, van Verkeer en Waterstaat, voor Ontwikkelingssamenwerking, van Financiën en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, ten geleide van het vierde Nationaal Milieubeleidsplan (27801);

een, van de ministers van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, over SGM-basisstations (27561, nr. 13);

twee, van de staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke

Ordening en Milieubeheer, te weten:

een, ten geleide van de rapportage over de situatie op de kamermarkt voor studenten (27400-XI, nr. 72);

een, ten geleide van een reactie op een advies van de Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheerraad over de architectuurnota Ontwerpen aan Nederland, architectuurbeleid 2001-2004 (27450, nr. 12);

twee, van de minister van Verkeer en Waterstaat, te weten:

een, ten geleide van het Tracébesluit A4 Burgerveen-Leiden 2000 (25924, nr. 7);

een, over de voortgang van de procedure A7 zuidelijke ringweg Groningen (26534, nr. 3);