

Rutte

Mocht het amendement van de heer Bruls worden aangenomen, dan heeft dat direct gevolgen voor de verantwoording in de maand mei. Dan is het immers niet meer mogelijk om actuele informatie aan de Kamer te verstrekken over de uitvoering van de bijstandswet. Bovendien zou het gevolgen hebben voor twee andere punten. In de eerste plaats is dan de vraag hoe het staat met het gemarkeerde deel gesubsidieerde arbeid zolang de gelden nog niet volledig zijn vrijgestroomd, gegeven de overgangsproblematiek om de organisaties om te bouwen. Verder zou het betekenen dat er geen actuele informatie meer beschikbaar is over de meeneemregeling, dus over de bedragen die de gemeenten hebben meegenomen uit het vorige jaar, en de bedragen die zij uit het volgende jaar naar voren hebben getrokken.

Ik zou de heer Bruls dan ook willen vragen om af te zien van het amendement. Dit amendement zou het bijzonder lastig maken om in de relatie tussen Kamer en kabinet te komen tot een goede weging van de werking van het systeem in de maand mei.

De heer **Bruls** (CDA): Maar is dat dan alleen een tijdelijk probleem, omdat de wet nog ingevoerd moet worden? Of zegt u dat de Kamer bij aanvaarding van het amendement nooit meer goed bediend kan worden met informatie? Dan wijs ik toch op de mogelijkheid om met statistieken te werken die door het CBS ontwikkeld zouden moeten worden.

Staatssecretaris **Rutte**: Ik zeg niet dat we er tot in lengte van dagen niet uitkomen. Het feit dat ik de Kamer niet kan rapporteren, betekent alleen dat ik het voor de komende paar jaar in mei gemakkelijk zal hebben op het punt van de bijstandswet en al mijn energie zal kunnen steken in de andere onderdelen van mijn portefeuille. Lastiger vind ik dat je dan met een behoorlijke informatieachterstand zit op het vlak van de meeneemregeling en het contingent gesubsidieerde arbeid in relatie tot de afbouw van de organisaties. De Kamer horend, kan ik mij wel voorstellen dat wij ieder jaar vaststellen of het mogelijk is om het op een andere manier te doen. Zodra die meeneemregeling een plaats heeft gekregen en de

gemeentelijke organisatie is omgebouwd, wordt het wellicht minder urgent. Maar ik vind het lastig om dat nu te schatten; wij moeten het bespreken als er over enkele jaren vooruitgang is geboekt.

De vraag of deze wet voldoet aan de kabinetsnorm inzake de administratievelastendruk kan ik bevestigend beantwoorden: de wet voldoet er zelfs ruimschoots aan. Volgens de kabinetsnorm moest er worden gestreefd naar een administratievelastendrukverlichting met 25% voor wat betreft de vraag naar informatie en de voorschriften door het Rijk. Ik zal een paar elementen noemen. De statistieken en monitoren nemen in omvang met 30% af, het verslag over de uitvoering loopt terug van 35 naar 5 kantjes en kwartaaldeclaraties en jaargaven vervallen nagenoeg helemaal, met uitzondering van dat zeer beperkte voorlopige verslag waarover wij het net hadden. Daarnaast zullen de statistieken en monitoren naar verwachting meer aansluiten bij de gemeentelijke informatiebehoefte en wordt alle informatie in de toekomst elektronisch verzameld, hetgeen niet alleen leidt tot een vermindering, maar ook tot een vereenvoudiging van de gegevensverzameling. Dit maakt het bovendien mogelijk om die gegevens te combineren met andere gegevens over de uitvoeringspraktijk.

Volgens mij heb ik zo'n 90% van de vragen beantwoord. Ik heb alleen de bijstand in natura niet kunnen behandelen, een aantal aspecten van de administratievelastendruk en misschien nog enkele andere aspecten. Op uw verzoek heb ik toegezegd dat ik niet langer dan tot kwart voor zes zou praten, dus met het oog op de tijd stel ik voor om die onderwerpen schriftelijk te behandelen.

De **voorzitter**: Dank u wel voor de toezegging om op deze punten schriftelijk in te gaan, zodat de Kamer wel antwoord krijgt op de gestelde vragen. Op donderdag 28 augustus om 14.30 uur zullen wij waarschijnlijk de behandeling van de Wet werk en bijstand vervolgen. Morgenavond zullen wij die afronden.

De algemene beraadslaging wordt geschorst.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Aan de orde is de behandeling van:
- **het Jaarverslag Nationale Ombudsman 2002 (28825).**

De **voorzitter**: Ik heet in het bijzonder de Nationale ombudsman welkom, die in ons midden is en het debat volgt.

De beraadslaging wordt geopend.

□

De heer **De Wit** (SP): Mijnheer de voorzitter. Mijn fractie heeft opnieuw met belangstelling kennisgenomen van jaarverslag van de Nationale ombudsman, maar ook met stijgende ergernis over een aantal onderdelen. Vooral daarover zal ik spreken. Dat doe ik niet dan nadat ik de ombudsman heb gecompimenteerd voor dit omvangrijke en heldere rapport. Omdat ik mijn bijdrage beperk tot het onderdeel Immigratie- en naturalisatiedienst (IND) en de vreemdelingendienst, past hier een woord van dank aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie vanwege haar bereidheid om bij dit debat aanwezig te zijn.

Bij lezing van het rapport van de Nationale ombudsman leek het goede nieuws te zijn dat er 20% minder klachten zijn over de IND. Bij nader inzien heeft dat, zoals de ombudsman aantoont, vooral te maken met de Vreemdelingenwet 2000, die geen bezwarenprocedure meer kent. Hierdoor zijn mensen voortdurend in procedure en kan de Nationale ombudsman geen rol vervullen. Gelet op de positie van de ombudsman en gelet op het feit dat er toch veel klachten zijn die niet kunnen worden ingediend, vraag ik de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie of het verstandig is om een aparte klachtenprocedure mogelijk te maken. Een andere mogelijkheid is de Vreemdelingenwet 2000 op dit punt te wijzigen door alsnog een bezwarenprocedure op te nemen. Opmerkelijk is verder dat het aantal asielzaken weliswaar met 40% is gedaald, maar dat er ook een verschuiving heeft plaatsgevonden in de richting van de reguliere zaken.

De werkachterstanden bij de IND vormden ook dit jaar de belangrijkste oorzaak voor klachten over deze dienst. Het merendeel van de

De Wit

klachten betrof de lange duur van de afhandeling van aanvragen voor een verblijfstitel en het gebrek aan informatie over de voortgang in de procedure. In augustus 2002 heeft de IND laten weten dat de achterstanden goeddeels waren ingelopen. Dat gold voor zaken onder zowel de oude als de nieuwe Vreemdelingenwet. Wel bestond er volgens de IND nog achterstand in de behandeling van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf, vooral als gevolg van de achterstand in de behandeling van de vreemdelingendienst. In constateer in dit verband en op grond van het jaarverslag van de ombudsman opnieuw dat de kwestie die in de Kamer zo vaak en zo uitgebreid aan de orde is geweest, namelijk de afhandeling van machtigingen tot voorlopig verblijf (MVV's), nog steeds niet is opgelost. Ik doel vooral op de termijn van afhandeling.

Ondanks de geruststellende berichten van de IND, vooral gebaseerd op de praktijk van advocaten die zich met asielzaken bezighouden, zijn er talrijke voorbeelden te noemen van zaken die jarenlang blijven liggen. Er zijn ook klachten over het niet nakomen van toezeggingen en het niet nakomen van rechterlijke uitspraken. Het is natuurlijk buitengewoon ernstig als de IND uitspraken van de rechter niet nakomt, want dit raakt aan de betrouwbaarheid van de overheid. Zoals wij allen hebben gelezen, heeft de IND recentelijk een Turkse Koerd teruggestuurd naar Turkije, die onmiddellijk na aankomst is gearresteerd. Er lijkt sprake te zijn van een structureel gebrekkig onderzoek naar de situatie in de landen van herkomst. Ook op dat punt hebben advocaten de nodige voorbeelden gestuurd, waaruit blijkt dat de IND inmiddels zulke hoge eisen stelt, dat je je kunt afvragen wanneer je in Nederland nog in aanmerking kunt komen voor een verblijfsvergunning. Mensen worden uitgezet naar Liberia, Sierra Leone,...

De voorzitter: Mijnheer De Wit, aan de orde is het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Daarin staat heel veel geschreven over verschillende departementen, waaronder Justitie en waaronder het functioneren van de IND. Ik heb de indruk dat u nu het algemene beleid aan de orde stelt en ik zou graag willen dat u daarvoor een ander moment zoekt.

De heer De Wit (SP): Daar houd ik rekening mee. Ik wil nu van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie horen wat er concreet wordt gedaan met de aanbevelingen en de kritiek van de Nationale ombudsman inzake de IND en de vreemdelingendienst. Deze problemen zijn al jarenlang aanleiding voor debatten, mede naar aanleiding van verslagen van de ombudsman. Ik wil weten of de minister bereid is om consequenties te verbinden aan het oordeel van de ombudsman. Een goed voorbeeld is het onderdeel in het verslag van de ombudsman over het leeftijdsonderzoek. De ombudsman spreekt zich daar heel duidelijk over uit. De minister heeft deze aanbevelingen van de ombudsman naast zich neergelegd. Ik wil weten wat haar standpunt is over de onderdelen van het beleid waarop jarenlang kritiek wordt geleverd en waarover de ombudsman ook steeds aanbevelingen doet. Daarnaast wil ik weten welke initiatieven de minister op dit punt wil nemen.

De voorzitter: Ik wil erop wijzen dat wij hier nu geen debat voeren over het vreemdelingenbeleid. Wij hebben het over de aanbevelingen van de Nationale ombudsman.

De heer De Wit (SP): Het gaat mij erom dat door de ombudsman is aangetoond dat zaken jarenlang blijven liggen, dat toezeggingen niet worden nagekomen en dat rechterlijke uitspraken worden gepasseerd of worden genegeerd. Ik wil weten wat het oordeel van de minister hierover is.

Wat vindt de minister van de aanbeveling van de Nationale ombudsman over het leeftijds-onderzoek? Hierover is voor het aantreden van het huidige kabinet gesproken met minister Nawijn. Op dit gesprek zou een vervolg komen. De minister legt nu in feite de opmerkingen van de ombudsman naast zich neer.

De Nationale ombudsman maakt in zijn jaarverslag ook enkele opmerkingen over klachten over de vreemdelingendienst. Deze klachten betreffen de behandelingsduur van klachten en het verstrekken van verblijfsdocumenten en de informatieverstrekking. Uit het rapport van de ombudsman blijkt dat het aantal klachten zeer fors is toegenomen, van 50 naar 429 in 2001 en 486 in 2002. Het aantal verzoekschriften is

ook aanmerkelijk toegenomen. Wat vindt de minister van Justitie van het oordeel van de Nationale ombudsman dat de staatssecretaris van Justitie, de minister van Buitenlandse Zaken en de korpsbeheerders op dit punt duidelijk tekort zijn geschoten? Wat gaat de minister hieraan doen?

De leges zijn al maandenlang een heikel punt in de Kamer. De Kamer heeft hierover in januari vragen gesteld en deze zijn nog steeds niet beantwoord. De Nationale ombudsman heeft zich zeer expliciet over uitgelaten over deze kwestie. Wat is de visie van deze minister hierop?

De SP-fractie heeft, mede gebaseerd op de rapportage van de ombudsman, ernstige twijfels over het functioneren van de IND. Mijn fractie zal zich, mede naar aanleiding van de reactie van de minister op het verslag van de ombudsman, beraden over de vraag in hoeverre dit debat een vervolg dient te hebben in de vaste commissie voor Justitie.

□

De heer Eski (CDA): Voorzitter. De CDA-fractie heeft met belangstelling kennisgenomen van het verslag van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman verricht naar de mening van mijn fractie zeer belangrijk werk, namelijk het helpen van burgers om hun problemen met de overheid op te lossen. Uit het jaarverslag blijkt dat vorig jaar ruim 27.000 personen telefonisch of schriftelijk contact hebben gezocht met de Nationale ombudsman.

Van de verzoekschriften die vorig jaar zijn ingediend, hebben er ruim 8000 betrekking op een van de bestuursorganen die binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vallen. Het aantal verzoekschriften is ten opzichte van het jaar 2001 iets toegenomen.

De overheid moet de burgers serieus nemen en hen op adequate wijze helpen. Er kunnen vele redenen zijn waarom burgers klagen. Zij klagen omdat zij geen antwoord krijgen op hun brieven, omdat de behandeling van hun zaken iets te lang duurt of omdat de gevraagde informatie achterwege blijft. Hoe dan ook, als er klachten over het optreden van de overheid zijn, moeten ze snel worden behandeld. Zo'n aanpak is van groot belang voor de betrouwbaarheid van de overheid. Een deel van de problemen ontstaat



De heer Wolfsen (PvdA)

© M. Sablerolle – Gouda

doordat er te veel – onnodige – regels zijn. Regels zijn er voor de mensen, niet andersom. Het is van belang dat alle instellingen beseffen dat mensen centraal moeten staan. In dit licht zal onze fractie het nieuwe kabinet in de komende jaren steunen in zijn streven om het aantal regels en de bureaucratie te verminderen en het luisterend vermogen van de overheid te vergroten, zoals ook in het Hoofdlijnenakkoord staat.

De Nationale ombudsman constateert in zijn jaarverslag dat de meeste klachten betrekking hebben op het functioneren van de Immigratie- en naturalisatiedienst en de vreemdelingendiensten; de vorige spreker gaf dit ook al aan. De probleem doet zich al langer voor. Veel burgers moeten te lang wachten op een reactie op een verzoek en er zijn ook klachten over gebrekkige communicatie met deze diensten. In een recent onderzoek heeft de Nationale ombudsman dit probleem opnieuw geconstateerd. In de loop van dit jaar zal er een aantal taken van de vreemdelingendiensten worden overgedragen aan de IND. Ook in het Hoofdlijnenakkoord wordt het belang snelle afhandeling van verzoeken om een machtiging tot voorlopig verblijf genoemd. Zal de operatie van de overdracht van taken aan de IND het aantal klachten op dit punt verminderen? Mijn fractie wacht

met belangstelling het effect van deze maatregel af.

Uit het jaarverslag blijkt ook dat het aantal klachten over asielzoekerscentra na aanwijzingen van de Nationale ombudsman sterk is verminderd. Dit vinden wij een goede ontwikkeling. Hier staat tegenover dat het aantal klachten over het ministerie van VROM sterk is toegenomen. Hoewel een deel van de problemen met de verlening van huursubsidie is opgelost, vindt mijn fractie dat wij toch alert moeten blijven bij de afhandeling van klachten op dit vlak. Er kunnen zich namelijk ook problemen gaan voordoen bij de terugvordering van huursubsidievoorschotten.

Er zijn ook klachten over de communicatie tussen overheid en burgers. Dit is naar onze mening een heel belangrijk onderwerp. De overheid kan veel problemen en ergernissen bij burgers voorkomen door tijdig relevante informatie te verstrekken. Dit is in veel gevallen een kwestie van een mentaliteitsverandering bij ambtelijke diensten. Veel burgers ergeren zich omdat zij geen enkele reactie krijgen. Als de behandeling van een verzoek van een burger in verband met de inhoud ervan en de nodige zorgvuldigheid veel tijd vergt, is het toch een kleine moeite om de betrokkene kort over de procedure te informe-

ren. Daarmee wordt onzekerheid voorkomen.

Uit een enquête van de Nationale ombudsman blijkt dat bestuursorganen 15% van de klachten niet binnen de wettelijk verplichte termijn afhandelen. Dit percentage vindt mijn fractie hoog. Vindt de regering dit ook? Wil zij duidelijk aangeven hoe zij de problemen alsnog denkt te kunnen oplossen, hoe zij de afhandeling van klachten wil optimaliseren?

In dit verband is het belangrijk, er ook aandacht aan te besteden dat 13% van de overheidsinstanties na afloop van een interne klachtenbehandeling nalaat de burgers te wijzen op hun recht in beroep te gaan bij de Nationale ombudsman. Ook op dit punt graag een reactie van de regering.

Verleden jaar heeft mijn fractie er bij de behandeling van de begroting van Algemene Zaken voor gepleit, voortvarend te reageren op brieven van burgers. Wij hebben begrepen dat de Nationale ombudsman inmiddels bezig is met een onderzoek op dit punt. Wij zien de resultaten daarvan en de reactie van de regering erop graag tegemoet.

Ten slotte hebben wij geconstateerd dat de bekendheid van de Nationale ombudsman bij de burgers is toegenomen. Maar dit geldt misschien niet voor alle bevolkingsgroepen, zodat wij een bijvoorbeeld op minderheidsgroepen gerichte campagne toch van belang achten.

□

De heer **Wolfsen** (PvdA): Mijnheer de voorzitter. Over het jaarverslag van de Nationale ombudsman zou je een tikkeltje oneerbiedig kunnen zeggen dat het eigenlijk de thermometer is voor het meten van de kwaliteit van het functioneren van de overheid. Iedereen die ontevreden is over het gedrag van de overheid in concrete zaken, kan dit verdrag laten toetsen door de ombudsman. Die beoordeelt dan of het gedrag van die overheidsinstelling behoorlijk was of niet. In het jaarverslag wordt eigenlijk een samenvatting gegeven van al die klachten en wordt een doorkijkje gegeven op het functioneren van de overheid.

Wat geeft die meter dan aan, zo vraag je je af na het verschijnen van het jaarverslag. Wel, ik kan u zeggen dat de toestand stabiel is. Is de fractie van de PvdA er dan tevreden

Wolfsen

over? Het antwoord op die vraag is "nee".

Maar eerst iets waarover wij wel tevreden zijn. Veel mensen weten de weg naar de ombudsman goed te vinden. Daar waar de ombudsman aanbevelingen doet, worden die eigenlijk altijd goed en redelijk snel opgevolgd. Het jaarverslag geeft een mooie doorkijk hoe het gaat op de diverse departementen. De onderzoeken, beoordelingen en adviezen en – belangrijker nog – de aanbevelingen van de ombudsman worden eigenlijk altijd kritiekloos aanvaard en overgenomen. Het effect van het werk van de ombudsman in concrete zaken is dus eigenlijk heel groot. Ik vind het dan ook goed en inzichtelijk dat de ombudsman speciaal een hoofdstuk heeft gewijd aan het effect van zijn werk. Over dat goede werk en het inzichtelijke jaarverslag mag ik namens mijn fractie dank overbrengen aan de heer Fernhout, die dit hoge ambt op dit moment bekleedt. Bij dezen.

Ik kom vervolgens bij de zaken waarover wij vragen hebben of waarover wij niet tevreden zijn. Die betreffen de algemene conclusies die je kunt trekken uit het verslag. Mijn voorgangers hebben daarover ook al iets gezegd. Het gaat om de oorzaken die mensen aanleiding geven om naar de Nationale ombudsman te gaan, en uiteraard om dat wat er vervolgens wel of niet aan wordt gedaan.

Verleden jaar was in dat kader de traagheid van de overheid en de soms gebrekkige wijze waarop informatie wordt verstrekt, het thema en de bron van de klachten bij de ombudsman. De ombudsman had dat ook zelf stevig aangezet en wij vonden dat terecht. Waarom is eigenlijk geen vraag. Als je een brief schrijft naar de overheid, wil je namelijk snel een goed antwoord. Als je belt, wil je netjes te woord worden gestaan en adequaat worden doorverbonden. Als je een vergunning aanvraagt, wil je op tijd een beslissing. Niet dat je altijd een goede en positieve beslissing krijgt, maar je wilt natuurlijk iets horen van de overheid. Als je een bezwaarschrift indient tegen een beslissing, wil je op tijd een beslissing zodat je weet waar je aan toe bent. Als je een eigen bijdrage moet betalen voor bijvoorbeeld de thuiszorg, wil je graag dat die op tijd wordt geïnd om in de toekomst allerlei toestanden te voorkomen. Als er dan een oorverdo-

vende stilte intreedt na een dergelijk contact, leidt dat in het algemeen tot een groot gevoel van machteloosheid bij de burgers en vervolgens tot cynisme ten aanzien van de bureaucratie en zelfs wantrouwen ten opzichte van de overheid in het algemeen. En dan zwijg ik nog over het wantrouwen ten opzichte van de politiek en alles wat daarvoor wordt versleten, dat daardoor ontstaat. Wij hebben hier verleden jaar uitvoerig over gesproken.

Nu is er een nieuw jaarverslag en nog steeds zijn traagheid en kwesties die daarmee verband houden, de hoofdoorzaak van de klachten. De toestand is stabiel, zei ik al, maar daar moeten wij ons toch echt niet bij willen neerleggen. Minister Remkes zei vorig jaar, nadat hij de constatering ruitelijk had erkend, dat nog een stevige verbetering mogelijk is. Dat gaf en geeft hoop. Zijn inspanningen zijn echter nog niet terug te vinden in het jaarverslag, want de overheid lijkt dus stabiel trager te blijven. Mijn vragen aan minister Remkes zijn dan ook vrij simpel. Wat heeft hij tussen een jaar geleden en nu concreet gedaan aan dit onderwerp? Met wie heeft hij er over gesproken? Ik neem aan met de hoofdleveranciers van de oorzaken van klachten. Wat is het resultaat geweest van al die gesprekken? Wat zal hij het komende jaar aanvullend doen aan de traagheid?

Ik heb ook nog een vraag over het interne klachtenrecht bij de overheidsinstellingen, dit jaar het hoofdthema van het jaarverslag. De minister heeft dat natuurlijk zelf ook gelezen. Wat gaat hij doen met de aanbevelingen van de ombudsman?

Ik wil nu concreet naar de IND. Mijn voorgangers hebben al kort samengevat wat de hoofdoorzaak van de klachten is: de lange duur van de procedures, toezeggingen die niet worden nagekomen en rechterlijke uitspraken die niet worden nageleefd. Dat is eigenlijk een schande; dat kan natuurlijk niet. Er wordt over geklaagd en klachten worden natuurlijk onmiddellijk gegrond verklaard. De vraag is echter wat er nog mee gebeurt.

Wij vinden dat met de verhoging van de leges buitenproportionele en ontoelaatbare barrières worden opgeworpen. De ombudsman heeft er iets over gezegd en voorgerekend hoe snel die leges zijn gestegen. Hij vindt het eigenlijk op de rand van wat nog kan. Wij hebben er vragen

over gesteld, maar de antwoorden daarop zijn nog steeds niet gekomen. Wij hebben gerappelleerd, maar er komt gewoon geen antwoord. Je voelt je bijna een machteloze burger.

Ook de MVV-procedure is een bron van vele klachten. Deze procedure duurt eigenlijk altijd veel te lang. De ombudsman heeft een vrij simpele, maar adequate oplossing voorgesteld: kom nu met een heldere wettelijke regeling. Dat lost het probleem waarschijnlijk in grote mate op. Vindt minister Verdonk dit een goed voorstel en is zij bereid het over te nemen?

"Werken aan vertrouwen is een kwestie van aanpakken" was vorig jaar het motto van het kabinet. Ik ben zeer benieuwd naar de eerste resultaten.

De heer **De Wit** (SP): Hoe beoordeelt de PvdA-fractie de steeds herhalende reeks van klachten over de IND? Wat moet er naar uw mening gebeuren in verband met de IND?

De heer **Wolfsen** (PvdA): De vraag is eerst hoe mevrouw Verdonk dit zal aanpakken. Het is natuurlijk om er wanhopig van te worden dat je een aanvraag doet en dat het maar duurt. Ook in voorgaande jaarverslagen is er al het een en ander gezegd over de keten van de vreemdelingendienst en al die diensten die niet goed op elkaar zijn aangesloten. Er moet natuurlijk een adequaat functionerende IND komen. Zo simpel is dat. Alle klachten worden steeds weer gegrond verklaard, maar er verandert niks.

□

De heer **Van der Staaij** (SGP): Voorzitter. Ook nu weer ligt er een kloek jaarverslag dat de Kamer uitgebreid inzicht biedt in de hoeveelheid en de aard van de klachten die bij de Nationale ombudsman in 2002 zijn behandeld. De ombudsman en zijn medewerkers wil ik daarvoor hartelijk dankzeggen.

Uit het jaarverslag blijkt dat het aantal klachten ongeveer gelijk is geweest aan dat van 2001. De capaciteit van de ombudsman was het afgelopen jaar gelukkig ruim voldoende om die klachtenstroom te behandelen. De doorlooptijden zijn verbeterd en de werkvoorraad aan het einde van het jaar was zelfs beduidend minder dan een jaar eerder.

Van der Staaij

De focus in dit jaarverslag ligt onder andere op het herkansingen-beleid: bestuursorganen die nog geen interne klachtenprocedure hebben afgehandeld, worden daartoe alsnog in de gelegenheid gesteld door de ombudsman. Dat werkt duidelijk positief, zo kunnen wij vaststellen. Veel klachten konden alsnog via die interne procedure bevestigend worden afgewikkeld. Je mag aannemen dat dit herkansingen-beleid bestuursorganen ook prikkelt tot verbetering van het interne klachtrecht. Zijn er al aanwijzingen voor het optreden van dat effect? Uit het aantal klachten blijkt dat nog niet.

Als probleem signaleert de ombudsman ook de klacht "herkenning". Het is opvallend dat nog zoveel klachten in de praktijk van het openbaar bestuur niet als zodanig worden herkend. Welke verbeteringsmogelijkheden ziet de minister hiervoor weggelegd?

Bij het beoordelen van de hoeveelheid klachten moet je natuurlijk ook rekening houden met het effect van publiciteitscampagnes. Die blijken goed te werken en verdienen continuering. De ombudsman vraagt de regering nadrukkelijk om structurele financiering voor dat doel. De SGP-fractie steunt dat verzoek graag en hoort graag een reactie van de minister daarop.

Het aandeel van de klachten over de politie bleef ook onverminderd hoog, zo is ons opgevallen. Ik hoor graag van de minister van BZK welke inspanningen zijn verricht om daarin een neerwaartse ontwikkeling te bewerkstelligen en wat het leereffect is van de gegrondverklaringen.

Een stijging van het aantal klachten deed zich ook voor bij de decentrale overheden. Is dat te verklaren doordat meer gemeenten zich bij de Nationale ombudsman hebben aangesloten? Of moeten wij ons zorgen maken over de ontwikkeling van de interne klachtenbehandeling bij de decentrale overheden?

Kijkend naar de inhoud van de klachten in het algemeen, heeft collega Wolfsen al terecht gezegd dat de klachten over het gebrek aan voortvarendheid een grote plaats innemen. Daarbij wordt een percentage van 46 genoemd. Welke ambitie, zo vraag ik in navolging van collega Wolfsen, heeft de minister op dit punt. Gelden er ook regels, gebruiken of cultuuromslagen om

binnen korte tijd iets te laten horen als een burger contact zoekt, ook als er nog niet helemaal inhoudelijk uitsluitel kan worden gegeven? Dat is voor de praktijk van buitengewoon groot belang. Aandacht verdient ook de publicatie van geregistreerde klachten. Veel bestuursorganen gaan daar nog terughoudend mee om, terwijl dit een wettelijke verplichting is. Die publicatie zou moeten worden bevorderd.

Het is gerechtvaardigd om expliciet in te gaan op de klachten over de IND, omdat dit een fors deel van het totale aantal klachten betreft. Daarom zijn wij ook blij dat de minister voor het vreemdelingen-beleid hier aanwezig is. Ten aanzien van de IND is er goed nieuws en slecht nieuws. Goed nieuws is dat de ombudsman kan melden dat al zijn aanbevelingen over de kwaliteit van de verblijfsomstandigheden in de verblijfscentra gehonoreerd zijn. Positief is dat het functioneren van de klachtenregeling bij de IND duidelijk verbeterd is. Vroeger moest de Nationale ombudsman een somber beeld schetsen van de wijze waarop de IND met aanbevelingen omging, maar dat beeld is nu ten goede gewijzigd. Dat is een goede zaak en dat verdient verdere voortzetting.

Er zijn echter ook zorgpunten. Ik noem er drie. In de eerste plaats wordt nog te traag gereageerd op schriftelijke rapporten van de ombudsman. De ombudsman schrijft dat dit niet kan liggen aan de aard van de zaken. Mijn vraag is waardoor die trage reacties dan wel worden veroorzaakt en wat de minister daaraan gaat doen. In de tweede plaats ligt het zwaartepunt van de klachten bij de te lange duur van de behandeling van aanvragen voor verblijfsvergunningen en MVV's. In de derde plaats is sprake van het niet of niet tijdig nakomen door de IND van rechterlijke uitspraken. Het onderzoek van de ombudsman daarnaar loopt nog. Wat doet de minister in de tussentijd nu zij en de ombudsman daarover nogal wat klachten krijgen? Op deze drie punten, die voor een groot deel ook al in eerdere bijdragen naar voren zijn gebracht, krijg ik graag een reactie van de minister. Wat wil zij daar concreet aan doen?

De heer **Van Beek** (VVD): Voorzitter.

Het afgelopen jaar is het 20-jarige bestaan van het instituut Nationale ombudsman terecht gevierd. Dit instituut is namelijk niet meer weg te denken uit onze samenleving. De VVD acht het een belangrijk orgaan dat wij moeten koesteren. Het is van belang dat het instituut laagdrempelig en benaderbaar is, telefonisch, per e-mail en per brief, zodat mensen die voelen dat het nodig is dat iemand nog eens naar een zaak kijkt waarmee zij vaak heel intens bezig zijn, de ombudsman weten te vinden. In dat verband is het goed dat in het jaarverslag naar voren komt dat de organisatie ook zelf meent dat zij vindbaar moet zijn, dat zij een hoge bekendheid moet hebben en dat zij efficiënt moet werken voor een snelle afhandeling van die zaken die in behandeling zijn genomen.

Ik heb tweemaal met belangstelling kennisgenomen van het jaarverslag. Er zat namelijk zo'n grote afstand tussen het moment van behandeling in de commissie en de plenaire behandeling, dat ik mijn geheugen goed moest oprispen. Het valt dan op dat in het jaarverslag veel rijp en groen door elkaar wordt behandeld. Er zit veel belangrijke informatie in, maar ook heel veel informatie die er voor mij niet in had hoeven staan. Ik weet nu precies welke afspraken de ombudsman het afgelopen jaar heeft gehad en dat had ik niet allemaal hoeven lezen. Ik weet ook dat, als het regent en de wind hard waait, de kozijnen van het pand erg slecht zijn. Wat dat betreft, hebben wij ons van alle details op de hoogte laten stellen. Wat mij betreft zou het iets minder tekst mogen zijn en iets meer prioriteiten als het gaat om het jaarverslag zelf.

De inhoud is echter veel belangrijker. Wij hebben in de commissievergadering een goed gesprek met de ombudsman en zijn staf gehad. Wij hebben open en duidelijk met elkaar gecommuniceerd. Het gesprek over de inhoud van het jaarverslag vind ik heel belangrijk. De commissievergadering daarover wil ik dus handhaven. De vraag rijst wel of het elk jaar nodig is om daarna ook nog een keer in een plenair debat met de minister van BZK over het instituut als zodanig te communiceren. Ik wil met een groot aantal ministers over de inhoud van het jaarverslag praten, maar ik vraag mij af of wij het plenaire debat met de minister van BZK moeten voortzet-

Van Beek

ten. Misschien moeten wij dat op een later moment nog eens aan de orde stellen.

Ik heb een vraag aan de minister van Binnenlandse Zaken. Er wordt gemeld dat 209 gemeenten zich hebben aangesloten bij de ombudsman. Dat houdt in dat een heleboel gemeenten niet zijn aangesloten. Die keuzemogelijkheid hebben ze, maar is deze kwestie bij die andere gemeenten beter geregeld of laten zij het er gewoon bij zitten wat dit betreft? Met andere woorden, hebben zij daarover een positieve keuze gemaakt, of verdient een aantal gemeenten nog enige aansporing op dit punt, mede gelet op het belang van het instituut?

Er zijn veel vragen te stellen over de inhoud van het rapport, maar ik doe dat vanmiddag niet, omdat ik vind dat er nog andere momenten komen waarop wij praten met de ministers. Wij gaan nog praten met de minister van VROM over de problematiek van de subsidies, al heb ik de indruk dat die kwestie is opgelost. Wij gaan natuurlijk nog praten met de minister van Financiën, want wij willen weten of de belastingdienst de juiste rekeningnummers gebruikt bij het terugstorten van bedragen. Er moet ook worden gesproken met de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, zeker als het gaat om de problematiek van de machtiging tot voorlopig verblijf. Zijn de gesignaleerde problemen opgelost? Is de doorlooptijd inmiddels aanzienlijk verlaagd? Is de wachtlijst sterk teruggelopen? Al die vragen komt voort uit het verslag.

Ik wil afsluiten met het nadrukkelijk uitspreken van onze dank in de richting van de heer Fernhout en zijn medewerkers voor wat er het afgelopen jaar is gebeurd. Er is een grote hoeveelheid werk verzet. Ik vind dat het om een nuttige functie gaat ten aanzien van de overheid. Er is ook sprake van een nuttige horzel. Zowel de politiek als het openbaar bestuur krijgt op die manier vaak signalen waarmee wij in de loop van het jaar in de gesprekken met het kabinet weer verder kunnen.

□

De heer **Eerdmans** (LPF): Voorzitter. Het jaarverslag 2002 laat zien dat de Nationale ombudsman zich ook vorig jaar weer heeft gekweten van een belangrijke taak. De weg die burgers

moeten afleggen in bureaucratisch Nederland is namelijk lang en moedeloosmakend in sommige gevallen. De menselijke maat lijkt vaak verdreven door standaardprocedures en ambtelijke circulaire. De doolhof van de bureaucratie is vrijwel overal aanwezig. Het is daarom goed, vindt de LPF, dat een burger in tweede instantie een onpartijdig, onafhankelijk en objectief instituut kan aanschrijven om zijn verhaal te doen. Vervolgens kan hij zich al dan niet professioneel laten bijstaan om zich door het bureaucratische oerwoud te begeven.

Het jaarverslag geeft een goed beeld van hoe de Nationale ombudsman zijn functie vorig jaar heeft vervuld. Ik heb het met veel waardering gelezen. Bij sommige klachten rezen ook bij mijn fractie enige vragen. Ik begin met een voorbeeld. Dat geeft een en ander misschien het beste aan. Een man wordt aangehouden, terwijl hij een straat oversteeft. Het voetgangerslicht springt tijdens het oversteken van groen op rood. Een politieambtenaar die de man aanspreekt terwijl het stoplicht op rood springt, wordt door hem met de middelvinger van replek gediend. De agent wordt vervolgens getraakteerd op een aantal scheldwoorden. De overstekende man wordt aangehouden, naar het politiebureau overgebracht en beboet voor belediging. Het oordeel van de Nationale ombudsman: de man had niet mogen worden aangehouden, dus het uitdelen van de boete voor belediging was onbehoorlijk en moet worden teruggedraaid. Dat is een oordeel waar ik mijn vraagtekens bij zet. Ik vind het een groot raadsel, maar ook een verkeerd signaal naar de maatschappij, want het lijkt erop dat een politieagent ongestraft beledigd kan worden. Het bouwen aan respect voor de politie is iets dat wij de afgelopen decennia hebben zien verminderen. Het is gaandeweg eigenlijk afgebroken door de overheid. Daardoor wordt het de politie wel erg lastig gemaakt om op te treden. Mijn vraag is dan ook of bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van klachten niet beter naar de behoorlijkheid van de gedragingen van de klager gekeken moet worden en of de Nationale ombudsman het bredere maatschappelijke effect van zijn beslissingen ook voldoende meeweegt in dit soort gevallen.

Veel klachten gaan over de politie. Een grote klacht is dat er weinig met aangiftes wordt gedaan. Dat is een al langer bestaande klacht. Daar zit een patroon in. Het ophelderingspercentage van de politie schommelt al jaren rond de 20. Dat betekent dat er veel geklaagd wordt over het effect van aangiftes. Zou de minister zijn te porren voor een opsporingsplicht? In Duitsland bestaat die al. De politie moet dan onderzoek doen, moet met elke aangifte aan de slag. Het is het eigen beleidsterrein van de minister. Daarom wil ik hem die vraag graag voorleggen.

Bij bepaalde klachten vraag ik mij af tot hoever de ombudsman mag gaan. Ik illustreer dat met een voorbeeld uit de krakerswereld. Een groep krakers in Wassenaar wordt uit een door hen gekraakte sportkantine gezet. Men heeft zich vervolgens beklaagd over het grote aantal agenten dat voor deze actie was ingezet. Dan zegt de ombudsman: ik geef de krakers gelijk, want er is een onevenredig grote politiemacht ingezet en dat had niet gemogen. De beoordeling van het aantal agenten dat wordt ingezet om een krakersactie te beëindigen, lijkt mij niet aan de ombudsman, maar aan de politie en alleen aan de politie. De ombudsman treedt hier dus in iets waar hij niet over gaat. Ik krijg daar graag een reactie op van de minister.

Ten slotte wil ik iets zeggen over het aspect van de klokkenluider. Mijn fractie is ervan overtuigd dat de corruptie binnen de Nederlandse overheid veel groter is dan tot nu toe is aangenomen. Ik ga dat binnenkort ook staven met aanwijzingen die ik daarvoor heb. Mijn vraag in dit verband is of de ombudsman, geconfronteerd met die klachten over corruptie, dat binnen zijn bevoegdheid heeft geregeld en of wij voldoende hebben geregeld dat klokkenluiders met klachten over corruptie toegang vinden bij de Nationale ombudsman.

□

Minister **Remkes**: Voorzitter. Eigenlijk alle woordvoerders hebben waardering uitgesproken voor het functioneren van de Nationale ombudsman. De heer Verbeek spreekt over een onmisbaar instituut. De heer Eski heeft gewezen op het belangrijke werk voor de burgers. Ik voeg daaraan toe dat het ook belangrijk werk voor de overheid is,

Remkes

omdat de overheid op die manier zichzelf een spiegel voorhoudt in haar functioneren en daar lessen uit kan trekken. Ik wil mij aansluiten bij de waarderende woorden van de woordvoerders, zowel met betrekking tot het jaarverslag, als met betrekking tot het functioneren van het instituut van de Nationale ombudsman.

De heer Eski heeft erop gewezen dat het aantal klachten iets is toegenomen. Dat is met name toe te schrijven aan de publiciteitscampagne en aan de uitbreiding met 20 gemeenten gedurende het verslagjaar. De heer Van der Staaij heeft gevraagd of een permanente publiciteit niet wenselijk is, zodat die laagdrempeligheid nog wordt vergroot en de burger nog meer duidelijk wordt wat wel en wat niet kan. Op zichzelf ben ik dat met hem eens. Ik zal de wens om daar een meer permanent karakter aan te geven, betrekken bij de begrotingsvoorbereiding voor het jaar 2005. Voorafgaande aan deze behandeling had ik een gesprek met de ombudsman gepland waarbij zeker over dit fenomeen zou zijn gesproken. De begrotingsbehandeling in het kabinet heeft er echter toe geleid dat deze afspraak afgezegd moest worden. Eerdaags zal dit gesprek zeker plaatsvinden.

Het is goed om een relatie te leggen tussen het aantal klachten, de aard van de klachten, het functioneren van de overheid in bredere zin en het totale pakket aan regelgeving waar burgers mee geconfronteerd worden. Dit moet gezien worden als één complex. Om die reden heeft het kabinet een belangrijk speerpunt gemaakt van het thema "deregulering en vermindering administratieve lastendruk". Het vorige kabinet heeft dit ook gedaan, maar het zal met name de heer Wolfsen niet zijn ontgaan dat vanwege de beperkte levensduur van dat kabinet ook het beleid op dat punt niet echt uit de startblokken is gekomen. In de stukken die op Prinsjesdag openbaar gemaakt worden, zal zwaar onderlijnd worden dat het dit kabinet op dit punt ernst is. Ik denk ook dat dit bepalend is voor het beeld dat burgers van de overheid hebben. Ik onderschrijf de opvattingen terzake van de heren Eski en Eerdmans van ganser harte.

Veel klachten hebben betrekking op de beantwoording van burgerbrieven. Het is de Kamer bekend dat

de ombudsman zeer binnenkort een onderzoek op eigen initiatief zal afronden, mede naar aanleiding van de motie-Kalsbeek. Eind volgende maand zullen de resultaten daarvan openbaar worden gemaakt. Ik zeg toe dat het kabinet daarop zal reageren. Op die basis kunnen wij hierover nader van gedachten wisselen.

De stevige verbetering waar de heer Wolfsen naar vraagt, is nog steeds nodig. Ik wijs er overigens wel op dat ik niet verantwoordelijk ben voor de afhandeling van de correspondentie van collega-departementen. Als dat zo was, zou de minister van BZK al snel de minister van de grote ellende worden. Daar zal men de collega's zelf op aan moeten spreken. De Kamer kan de minister van BZK en de minister voor BVK aanspreken op het functioneren van de overheid. Daar raakt dit natuurlijk wel aan. Dit debat zullen wij de komende tijd ongetwijfeld in wat breder verband met elkaar voeren. Ik sta hier vandaag primair als verantwoordelijke voor het functioneren van het instituut Nationale ombudsman. Ik laat dit dus nu maar even rusten. Als er echt aanleiding voor is, ben ik altijd bereid om collega's daarop aan te spreken. De Kamer heeft trouwens het initiatief genomen om een collega apart uit te nodigen. Zij zal straks ongetwijfeld reageren op de vragen die haar zijn voorgelegd.

De heer Wolfsen heeft gezegd dat het aantal klachten kan worden gezien als een soort thermometer van het onbehagen of het behagen in de samenleving. Voor een deel is dat waar, maar ik maak een relativerende opmerking aan de hand van het antwoord op de vraag van de CDA-fractie aan de ombudsman wie er klagen. De ombudsman heeft een soort profiel gegeven van de gemiddelde klager. De gemiddelde klager is woonachtig in de Randstad, is man, is autochtoon en is niet afkomstig uit een achterstandsmilieu. Dat relativeert het beeld van die thermometer enigszins. Ik heb overigens niet de illusie dat het beeld aanzienlijk gunstiger zou zijn als dat wat meer representatief was; laat ik dat er maar direct bij zeggen.

De heer Van Beek heeft gevraagd hoe het zit met de niet aangesloten gemeenten: functioneert het daar allemaal beter of juist slechter? Daarvan hebben wij geen beeld. Wel kan ik zeggen dat de VNG het beeld

heeft dat de niet aangesloten gemeenten meestal een positieve, bewuste keuze hebben gemaakt. De Kamer weet dat op dit moment het wetsvoorstel inzake extern klachtrecht aan de orde is. Dat wetsvoorstel zal gemeenten dwingen om een keuze te maken. Ik hoop de nota naar aanleiding van het verslag nog in september bij de Kamer in te dienen, zodat ook dat verder kan worden afgehandeld. Ik heb bovendien de indruk dat de informatievoorziening door de VNG goed is: men heeft een website ingericht en men heeft nieuwsbrieven en dergelijke. Ook van die zijde wordt daar dus het nodige aan gedaan. Als dat wetsvoorstel de procedure in positieve zin heeft doorlopen, is dus sprake van een landelijk dekkend stelsel.

De heer Van der Staaij heeft gevraagd of er al verbetering merkbaar is met betrekking tot het herkansingsbeleid. Die conclusie valt nog niet te trekken, maar ik wijs erop dat het beleid pas begin 2002 is ingezet. Er zijn dus nog maar zo kort ervaringen dat daar op dit moment nog geen conclusies uit getrokken kunnen worden.

De heer Eerdmans heeft een vraag gesteld over de klokkenluiders: vallen corruptieklachten binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman? In principe wel; dergelijke klachten zijn niet uitgesloten. Daarnaast bestaan specifieke klokkenluidersregelingen waarvan de klokkenluiders gebruik kunnen maken. Daarover zullen wij trouwens binnenkort apart spreken. Als de ombudsman op evident strafbaar gedrag stuit, kan hij altijd overwegen om het openbaar ministerie daarover in te lichten.

De heer **Eerdmans** (LPF): Ik neem aan dat de ombudsman dat ook zal doen. Is hij daar niet toe verplicht?

Minister **Remkes**: Dat hangt natuurlijk af van de situatie en van de hardheid van de informatie die de ombudsman heeft.

De heer Eerdmans stelt verder drie oordelen van de ombudsman ter discussie. Ik wil, met permissie, gegeven de onafhankelijkheid van het instituut van de Nationale ombudsman daarop nu niet inhoudelijk ingaan. Het lijkt mij niet de goede plek en ook niet de goede werkwijze. Ik ben in dat opzicht terughoudend. In zijn algemeenheid bepaalt de wet het functioneringska-

Remkes

der van de Nationale ombudsman. Als de Kamer van opvatting is of als individuele leden van de Kamer van opvatting zijn dat het wettelijke kader, het bereik dus van het functioneren van de ombudsman, ter discussie moet komen, hoor ik dat graag. Wij kunnen daar dan over komen te praten.

De heer **Wolfsen** (PvdA): Ik geef toe dat het vorige kabinet, door welke reden dan ook, tot weinig actie in staat is geweest. Ik heb vorig jaar voorgesteld om na te denken over het inbouwen van een financiële prikkel. De minister zei daarop na te willen denken over deze interessante suggestie. Ik doel op het terugbetalen van leges indien er te laat wordt beslist of het van rechtswege laten verbeuren van een bedrag als termijnen worden overschreden. Een kleine financiële prikkel doet immers soms wonderen. De minister kan niet aangesproken worden op het disfunctioneren van andere departementen. De minister reikt echter in algemene zin middelen aan, zoals wettelijke kaders. Hij is in algemene zin dan ook medeverantwoordelijk. Heeft de minister op dat algemene vlak specifieke acties ondernomen?

Minister **Remkes**: Ik heb vorig jaar september gezegd bereid te zijn daarover na te denken en daarover te praten met de ombudsman. Dat is nog niet gebeurd. Die bereidheid is echter nog steeds bij mij aanwezig.

De heer **Wolfsen** (PvdA): En initiatieven in de richting van andere departementen? Is met collega's gesproken over het scherper stellen van termijnen en het voorkomen van overschrijden van termijnen?

Minister **Remkes**: Ik ben niet de probleembezitter van de andere departementen. De heer Van Beek heeft dat terecht gesteld. Als er bijvoorbeeld klachten zijn over de afdoening van huursubsidies, dient dat gesprek door de Kamer primair plaats te vinden met de staatssecretaris of de minister van VROM. Dat is in dit geval ook gebeurd. De minister van BZK is daarop niet aanspreekbaar. Inzake de afhandeling van burgerbrieven wacht ik natuurlijk het onderzoek van de ombudsman af. Als ik het beeld krijg dat het niet goed zit qua termijnoverschrijdingen en het nalaten van tussenberichten –

en dat heb ik soms – vormt dat voor mij aanleiding om de collega's daarop aan te spreken.

De heer **Wolfsen** (PvdA): Dat gaat de minister ook doen?

Minister **Remkes**: Ja.

De heer **Eski** (CDA): Ik heb de minister gevraagd om een reactie op de enquête van de Nationale ombudsman waaruit blijkt dat 15% van de bestuursorganen zaken niet binnen de wettelijke afhandelingstermijn afhandelt. Dat percentage vindt mijn fractie hoog. Wat is de opvatting van de minister daarover?

Minister **Remkes**: Dat percentage is te hoog. Ik zal in de brief die ik stuur in reactie op het burgerbrievenonderzoek van de ombudsman ook dit element meenemen.

De heer **Eerdmans** (LPF): Ik kan de opmerking billijken dat de discussie over bevoegdheden nader moet worden gevoerd. Ik gaf het voorbeeld waarin de ombudsman zegt dat de ingezette politiemacht in zijn ogen te grof was. Het betreft een oordeel over het aantal agenten dat ergens voor wordt gebruikt. Mijn vraag was of het naar het oordeel van de minister te billijken is dat dergelijke opmerkingen aan de ombudsman over worden gelaten. Is dit niet aan de politie en alleen aan de politie?

Minister **Remkes**: Als de ombudsman bevoegd is, brengt hij een advies uit. Ik heb natuurlijk wel inhoudelijke opvattingen over de concrete casus en ben bereid om er bij een andere gelegenheid op in te gaan, maar nu doe ik geen uitspraken over het oordeel van de Nationale ombudsman in dat ene specifieke geval; dat is hier niet aan de orde.

De heer **Eerdmans** (LPF): Het gaat niet om dat ene specifieke geval, maar om alle gevallen waarin de politie wordt ingezet. Gaat de ombudsman over de vraag of er ergens te veel of te weinig politieagenten zijn ingezet?

Minister **Remkes**: De klachten over de politie tonen een heel divers beeld. Ik zeg dit in enigszins relativerende zin, want het geldt natuurlijk ook voor andere klachten

op andere terreinen. Waar 50.000 mensen werken, zoals het geval is bij het politieapparaat, worden door individuele agenten op de werkvloer wel eens beslissingen genomen waarbij je kanttekeningen kunt plaatsen. Dat is onvermijdelijk, komt in iedere werksituatie voor en moet dus ook niet onmiddellijk tot groot maatschappelijk onrecht worden opgeblazen. Als de heer Eerdmans dat bedoelt, ben ik het in algemene zin met hem eens.

De heer **Van der Staaij** (SGP): In mijn eerste termijn heb ik aangegeven dat de wettelijke plicht tot publicatie van de geregistreerde klachten zelden wordt nagekomen; dat gaat zelfs achteruit in plaats van vooruit. Wil de minister daar nog bijzondere aandacht aan besteden?

Minister **Remkes**: Dat doen de departementen. Ik heb begrepen dat mijn eigen departement op dat punt nog een verbetering kan maken en dat heb ik dan ook duidelijk genoteerd.

□

Minister **Verdonk**: Ik wil allereerst antwoord geven op de vraag naar de naleving van de rechterlijke uitspraken. Vanzelfsprekend hecht ik heel veel belang daaraan. Naar aanleiding van de op dit punt door de Nationale ombudsman gedane aanbevelingen in januari 2001 is dan ook bekendgemaakt dat maatregelen werden getroffen om de uitvoering hiervan te verbeteren. De Nationale ombudsman heeft desondanks sindsdien nog klachten over deze naleving ontvangen. Dit is aanleiding geweest voor een verscherpte controle op de uitvoering. Ieder kwartaal worden de ontwikkelingen op dit punt besproken met het doel om de doorlooptijden van de beslissing na de rechterlijke uitspraak te verbeteren. Medewerkers zijn geïnstrueerd dat het gevolg geven aan rechterlijke uitspraken de hoogste prioriteit heeft.

Er is wel sprake van enige positieve ontwikkelingen op dit punt. De productie van de Vreemdelingenkamers is toegenomen. Desondanks is de IND er in de afgelopen periode in geslaagd om de doorlooptijden te verbeteren. Nieuwe zaken die worden terugverwezen door de Vreemdelingenkamers, zijn merendeels tijdig opnieuw beslist. Tevens

Verdonk

is een belangrijk deel van de oudere zaken afgesloten. In augustus was het aantal oudere nog openstaande zaken met 22% afgenomen ten opzichte van april. Toch is nog niet opnieuw beslist in een aanzienlijk aantal zaken, te weten 778, van het totaal dat langer dan 14 weken geleden, zijnde de maximale beslistermijn op het bezwaarschrift dat dan herleeft, is terugverwezen naar de rechter. Dit komt echter mede doordat een aantal van deze zaken na de 48-uursprocedure op het aanmeldcentrum is vernietigd. Dat betekent dat de betreffende asielzoeker alsnog in de gewone asielprocedure wordt opgenomen, waarna de gebruikelijke beslistermijn van zes maanden geldt. Daarnaast omvat het aantal openstaande oudere zaken eveneens zaken waarop op dit moment niet opnieuw kan worden beslist in verband met een besluitmoratorium. Het voorgaande neemt echter niet weg dat de wijze waarop de naleving van rechterlijke uitspraken wordt uitgevoerd, mijn blijvende aandacht heeft. Ik ben het dan ook van harte met de ombudsman eens dat het een essentieel kenmerk is van een rechtsstaat dat rechterlijke uitspraken worden nageleefd.

De heer **De Wit** (SP): In dat licht is het karig dat slechts per kwartaal wordt bekeken of rechterlijke uitspraken worden nageleefd. Het zou vanzelfsprekend moeten zijn dat een IND-ambtenaar die wordt geconfronteerd met een rechterlijke uitspraak, die eerbiedigt en naleeft. Een kwartaalcontrole is dan toch veel te laat?

Minister **Verdonk**: De IND is een lopende, grote organisatie. Het is niet mogelijk om achter iedere ambtenaar iemand te zetten om te bekijken of het wel binnen 14 weken wordt gedaan. De termijn van 14 weken is heel duidelijk. Men is geïnstrueerd om rechterlijke uitspraken na te leven. Dit wordt per drie maanden heel scherp gemonitord; het heeft volop mijn aandacht.

De heer **De Wit** (SP): Hoe kan het dan dat ambtenaren zich hier niet aan houden? Mensen worden in de praktijk geconfronteerd met de driejarentermijn of een verblijfsvergunning die had moeten worden verleend. Er gebeurt soms niks terwijl mensen een nieuwe proce-

dure hadden kunnen starten. Dan zit er toch iets grondig fout in het functioneren van de verschillende onderdelen van de organisatie?

Minister **Verdonk**: Ik ben het er niet mee eens dat er iets grondig fout zit. Er zijn wel te veel klachten, wat mijn volle aandacht heeft. Verder is de IND in een aantal gevallen afhankelijk van een ambtsbericht van Buitenlandse Zaken. In andere gevallen kan de termijn van 14 weken niet worden gehandhaafd doordat er een besluitmoratorium is. Nogmaals, ik kan slechts zeggen dat het mijn volle aandacht heeft. Er zijn te veel klachten en daar zal ik iets aan doen.

De heer **Wolfsen** (PvdA): Ik ben blij dat de minister per kwartaal zal bekijken wat de stand van zaken is. Verder ben ik gerustgesteld doordat de minister aangeeft dat zij het zeer belangrijk vindt. Heeft het echter interne consequenties als het niet gebeurt?

Minister **Verdonk**: Als een ambtenaar zich schuldig maakt aan plichtsverzuim, worden er natuurlijk maatregelen getroffen. Op dit moment is er echter geen enkele reden om die te treffen ten aanzien van de IND-medewerkers. Zij hebben opnieuw een instructie gekregen en het is opnieuw tussen hun oren gebracht.

De zorg die de Nationale ombudsman uitsprekt over de behandelduur van aanvragen voor machtiging tot voorlopig verblijf, deel ik van harte. Al langere tijd bestaat het inzicht dat een snellere en gestroomlijnde behandeling wenselijk is. Daartoe is besloten dat de IND de toelatingstaken van de vreemdelingendiensten overneemt. Per 1 april zijn die MVV-taken ook overgenomen. Het overnameproces verloopt volgens plan en zal begin 2004 worden afgerond.

In de eerste helft van 2003 is het aantal aanvragen sterk gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2002, van ruim bijna 31.000 naar ruim 39.000. Dit komt neer op een stijging van 27%. Desondanks is de gemiddelde doorlooptijd van de productie bij de IND in de eerste helft van 2003 negen weken. Voor aanvragen die worden ingediend bij het arbeidsloket, is de behandelduur doorgaans twee tot drie weken. Voor aanvragen waarvoor nader onder-

zoek nodig is, kan de behandelduur langere tijd in beslag nemen. De IND heeft nog een aantal zaken in behandeling die zijn ingediend bij de vreemdelingendiensten. Doordat deze aanvragen al geruime in behandeling waren alvorens naar de IND te worden gezonden, is de behandelduur van oudere zaken hoog. De gemiddelde ouderdom van de voorraad, gemeten vanaf datum aanvraag, was in 2002 daardoor 32 weken. Inmiddels is deze op peildatum 1 juli 2003 afgenomen tot 24 weken. Naar verwachting zal het effect van de overdracht van taken pas in het laatste kwartaal van 2003 goed zichtbaar worden. Op 1 april 2003 telde de totale voorraad MVV-aanvragen een omvang van 13.245. Inmiddels is deze voorraad afgenomen tot 10.455, waarvan ruim 5200 zaken ouder zijn dan drie maanden. Dat is wederom de stand van zaken op de peildatum 1 juli.

Daarnaast zijn er aparte loketten ingesteld voor bedrijven en onderwijsinstellingen die regelmatig MVV's aanvragen. Ik noemde zojuist al het arbeidsloket. Voor bedrijven en instellingen gelden onder bepaalde voorwaarden snellere procedures. Voorts is er een elektronische verbinding tot stand gebracht tussen de IND en de diplomatieke posten in het buitenland. Dit leidt eveneens tot versnelling. Verder is de communicatie met de aanvragers verbeterd door een nieuw, veel duidelijker aanvraagformulier en een 0900-lijn, om te bevorderen dat aanvragen direct volledig worden ingediend. Dat gebeurde namelijk in 75% van de gevallen niet volledig, met alle vertraging en ergernis van dien. De ontwikkelingen inzake de behandelduur van MVV's volg ik nauwlettend. De Kamer wordt hierover via de gebruikelijke, viermaandelijke rapportage geïnformeerd.

De heer **De Wit** (SP): De Kamer heeft onder meer naar aanleiding van de plannen en voorstellen van de vorige minister uitgesproken dat zij streeft naar een afhandelingstermijn voor MVV's van drie maanden. Hoe denkt de minister hierover?

Minister **Verdonk**: Ik ben ervoor om de afhandeling van zaken zo snel mogelijk te doen plaatsvinden. Wij bevinden ons midden in de overdracht van taken van de vreemdelingendienst aan de IND. Zoals ik zojuist al heb gezegd, wordt

Verdonk

het effect daarvan pas duidelijk aan het eind van het jaar. Ik streef ernaar om de behandeltermijn zo kort mogelijk te houden.

De heer **De Wit** (SP): Er ligt een plan om die termijn drie maanden te laten zijn. Bent u van plan om hem nog korter te maken?

Minister **Verdonk**: Er ligt geen plan om de termijn drie maanden te laten zijn. Wel ligt er een plan om hem zo kort mogelijk te laten zijn. Zoals wij het nu inschatten, kunnen wij nog vooruitgang boeken. Als alle taken zijn overgedragen moet er nog meer effect gehaald kunnen worden op de tijdsduur. Dat gebeurt ook als de verbindingen met de diplomatieke posten beter worden. Ik vind dat over de eventuele inwilliging van een MVV zo snel mogelijk duidelijkheid moet zijn.

De heer **Wolfsen** (PvdA): De minister zegt dat de beslissing over de MVV-aanvraag zo snel mogelijk duidelijk moet zijn. Het gekke is dat de beslissing over zo'n aanvraag is gebaseerd op een besluit van de Soeverein Vorst uit 1813, zo hoor ik zojuist van de ombudsman. Alle andere beslissingen zijn gebaseerd op de Vreemdelingenwet. Wij beschikken over wettelijke termijnen die in die wet vastliggen. Omdat de aanvraag onder een ander besluit valt, is er op grond van de Algemene wet bestuursrecht sprake van niet meer dan een redelijke termijn. De minister wil haast maken bij het nemen van een beslissing. De ombudsman heeft wel eens voorgesteld om er ook een mooie wettelijke regeling voor te maken met bijvoorbeeld een wettelijke beslistermijn die aansluit op de Vreemdelingenwet 2000. Hij stelde dit voor omdat er zo'n gekke inconsequentie zit in de wet. Is de minister bereid om zo'n wettelijke regeling te maken?

Minister **Verdonk**: Ik kan meedelen dat op dit moment een visumwet wordt voorbereid. De minister van Buitenlandse Zaken heeft hierbij een leidende rol. Ik ben er zeer nauw bij betrokken. Het voorstel voor zo'n wet zal betrekking hebben op zowel visa voor kort verblijf als MVV's. Voorzien wordt dat het voorstel in de loop van 2004 wordt ingediend.

Voorzitter. De heer De Wit heeft een vraag gesteld over het leeftijds-

onderzoek bij AMA's. Over dit onderzoek bleek een misverstand gerezen tussen de Nationale ombudsman en de IND als gevolg van een minder duidelijke formulering in het door de IND gehanteerde protocol. Het misverstand had betrekking op de wijze van berekening van de leeftijd met röntgenfoto's. Het protocol is aangepast.

Ik ben blij dat de heer Van der Staaï vond dat er ook goed nieuws was te melden over de IND, namelijk dat er zoveel verbeteringen zijn doorgevoerd in de AC's. De klachtenregeling is verbeterd.

Er waren ook enkele opmerkingen over de hoogte van de leges. Het uitgangspunt van het nieuwe kabinet is dat de kosten van procedures die op verzoek van belanghebbenden worden uitgevoerd in principe moeten worden gedekt uit de leges. Ik wil u voorstellen om bij de begrotingsbehandeling verder te praten over dit onderwerp. Ik zal ervoor zorgen dat de vragen die hierover zijn gesteld zo spoedig mogelijk worden beantwoord.

De heer **De Wit** (SP): De ombudsman heeft zeer duidelijke opmerkingen gemaakt over leges in een separate brief. Het is de vraag of de minister kan zeggen dat het uit financiële overwegingen noodzakelijk is om de procedure kostendekkend te maken. De realiteit is dat mensen ongeloflijke bedragen moeten betalen. Daar heeft de ombudsman een opmerking over gemaakt.

Minister **Verdonk**: De leges komen niet aan de orde in het jaarverslag van de Nationale ombudsman waar wij nu over spreken. Ik stel voor om dit onderwerp te bespreken bij de behandeling van de begroting.

De **voorzitter**: Dat lijkt mij een goed voorstel. Als het geen onderdeel uitmaakt van het jaarverslag, moeten wij er nu niet over spreken.

De heer **Wolfsen** (PvdA): Op welke termijn kan de Kamer de beantwoording van de vragen verwachten?

Minister **Verdonk**: De beantwoording zal voor half september aan de Kamer worden gezonden.

De heer **Wolfsen** (PvdA): Ik had een motie meegenomen, maar het is waarschijnlijk niet nodig om deze in

te dienen nu de minister heeft toegezegd dat er een visumwet komt. In het dictum van de motie werd verzocht om te komen met een wettelijke regeling voor de MVV-beslistermijn. Heb ik goed begrepen dat de minister in 2004 met een wetsvoorstel zal komen waarin een dergelijke regeling is opgenomen?

Minister **Verdonk**: Dat is juist.

De heer **De Wit** (SP): In het verslag van de ombudsman stond ook een passage over de vreemdelingendienst en over de manier waarop deze dienst zaken behandelt. De ombudsman levert scherpe kritiek op het feit er niets is gedaan met zijn aanbevelingen, terwijl is gemeld dat dit wel zo zou zijn.

Minister **Verdonk**: Sorry, mijnheer De Wit, ik dacht dat ik uw vraag had beantwoord met mijn antwoord op de vraag over de behandelduur van de MVV. De ombudsman heeft een rapport uitgebracht over de onderzoeksperiode van 1 januari 2001 tot 1 april 2002. In dit rapport wordt geconcludeerd dat de voormalige staatssecretaris van Justitie onvoldoende invulling heeft gegeven aan de regierol met betrekking tot de vreemdelingendiensten.

In het eindrapport van de ombudsman worden drie aanbevelingen gedaan, namelijk om alle ketenpartners vroegtijdig te betrekken bij de voorbereiding van de nieuwe ontwikkelingen, om in een nieuw op te stellen visumwet een wettelijke termijn voor behandeling en afgifte van MVV's op te nemen en om Nederlandse vertegenwoordigers beter in staat te stellen om de naleving van de wettelijke termijnen te controleren. In een nota van 11 juni heb ik al gereageerd op deze aanbevelingen.

Er is al een aantal maatregelen genomen. Per 1 april zijn de MVV-taken van de vreemdelingendiensten overgedragen aan de IND. Er is een arbeidsloket ingericht bij de IND waar bedrijven die aan bepaalde voorwaarden voldoen, worden geholpen met veel snellere procedures. Deze aanpak geldt ook voor onderwijsinstellingen. Er is sinds kort een elektronische verbinding met de diplomatieke posten in het buitenland. Dat heeft zeker versnelling tot gevolg gehad. De communicatie is verbeterd door de beschikbaarheid

Verdonk

van het nieuwe aanvraagformulier en de 0900-lijn. Wij hebben al gesproken over de visumwet. De relatie tussen de diplomatieke posten en de IND heeft een impuls gekregen door de elektronische verbinding. Wij zullen nieuwe mogelijkheden overwegen en zo nodig aanpassingen aanbrengen.

Een schriftelijke reactie op het eindrapport van de ombudsman wordt thans voorbereid in samenwerking met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Er zal op korte termijn een conceptbrief worden aangeboden aan de Kamer met een reactie op het rapport.

De beraadslaging wordt gesloten.

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

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Ik dank de heer Fernhout voor zijn aanwezigheid bij dit debat.

Sluiting 19.05 uur



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

1. de volgende brieven:

een, van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, ten geleide van het Ontwerp Plan van Scholen 2004-2005-2006 (29004);

een, van de staatssecretaris van Financiën, over het adres van de heer W.J.M. Brammer te Alkmaar (28619, nr. 117);

twee, van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat, te weten: een, ten geleide van de eerste Vlaams-Nederlandse rapportage over de implementatie van de Langetermijnvisie Schelde-estuarium (26980, nr. 15);

een, over de toezegging aangaande de spoorwegovergangen in Deventer (28600-A, nr. 51);

een, van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, ten geleide van het verslag van de Raad Werkgelegenheid, Sociaal Beleid, Volksgezondheid en Consumentenzaken inzake Werkgelegenheid en Sociaal Beleid (21501-31, nr. 22).

Deze brieven zijn al gedrukt en rondgedeeld;

2. de volgende brieven:

een van de staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, ten geleide van het verslag Fonds Luchtverontreiniging jaar 2002;

een, van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de staatssecretaris van Financiën, over het eindrapport Samenwerking UWV Belastingdienst (SUB);

een, van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, inzake Depressie Stichting.

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