

## De Geus

het concurrentiebeding, maar dat doe ik bij dezen.

De **voorzitter**: Nee, mevrouw Van Gent, er staat nu wel genoeg in de Handelingen voor de wetsgeschiedenis.

De algemene beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik stel voor, dinsdag over een week over het wetsvoorstel te stemmen.

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt van 18.41 uur tot 20.00 uur geschorst.

### Voorzitter: Ten Hoopen

Aan de orde is:

#### - het Jaarverslag Nationale ombudsman 2003 (29460).

De **voorzitter**: Ik heet onze gasten, de ombudsman, de heer Fernhout, en de substituut-ombudsman, mevrouw Horstink, bijzonder welkom in het parlementaire huis.

Verontschuldigd hebben zich de heer De Wit en de heer Eerdmans, wegens ziekte.

De beraadslaging wordt geopend.

□

De heer **Eski** (CDA): Voorzitter. Duizend nieuwkomers in Amsterdam kunnen niet aan de verplichte inburgeringscursus beginnen, omdat de Immigratie- en Naturalisatiedienst door computerfouten te laat is met het afgeven van verblijfsdocumenten. In een voorlichtingsfolder lees ik: "De Nationale ombudsman, daar wordt u beter van en de overheid ook." Een bericht in de Volkskrant van 15 september toont echter aan dat de overheid, althans de verantwoordelijke minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, weinig heeft geluisterd naar de adviezen van de Nationale ombudsman.

Vorig jaar hebben wij in de Kamer het verslag van de Nationale ombudsman besproken in aanwezigheid van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. Ook toen hadden de meeste klachten betrekking op de

IND. Het probleem speelde echter al langer. Zeer recent, in zijn brief van 13 augustus van dit jaar, heeft de Nationale ombudsman opnieuw zijn zorgen uitgesproken over de lange behandelingsduur van aanvragen, over de bereikbaarheid van de IND en andere klachten. De Nationale ombudsman constateert dat de betrokkenen daardoor in veel gevallen in moeilijkheden komen. Zij kunnen hun rechtmatig verblijf niet aantonen bij hun werkgever, zorgverzekeraar of overheidsinstanties zoals de Informatie Beheergroep of de belastingdienst.

Vorig jaar heeft de minister beterschap beloofd. Een van de aangekondigde acties ter oplossing van het probleem was het overdragen van een aantal taken van de Vreemdelingendienst aan de IND. Ondanks de herhaalde kritiek van de Nationale ombudsman moeten wij een jaar later helaas opnieuw constateren dat de klachten over de IND niet zijn afgenomen. De fractie van het CDA betreurt deze gang van zaken. In het Hoofdlijnenakkoord staat dat aanvragen voor de machtiging tot voorlopig verblijf sneller zullen worden afgehandeld. Een snelle oplossing van dit probleem zal een forse bijdrage leveren aan het integratiebeleid van het kabinet. Het kan toch niet zo zijn dat een nieuwkomer in Nederland een verplichte inburgeringscursus moet volgen, terwijl dezelfde trage overheid wordt belemmerd om aan zijn verplichtingen te voldoen? Deze gang van zaken ondermijnt het vertrouwen van de burger in de overheid. De minister moet dit probleem serieus nemen. Ik verkrijg graag een duidelijke reactie hierop.

Bij de bespreking van het verslag van de Nationale ombudsman vorig jaar heb ik namens de fractie van het CDA geconstateerd, mede op aanwijzing van de Nationale ombudsman, dat het grote aantal klachten bij de asielzoekerscentra was verminderd. Recente berichten in de media zijn echter minder positief. Wat vindt de minister van de berichten over de mogelijke intimidatie bij verhoren en over gekleurde rapporten van de IND? Klopt het dat onlangs een bij de IND werkzame tolk is opgestapt wegens gewetensbezwaren? Neemt de IND de interne klachten serieus? Ook verzoek ik de minister, te reageren op de berichten omtrent de

overplaatsing van asielzoekers, net voor het einde van het schooljaar, waardoor schoolgaande kinderen in grote problemen komen.

De ontevredenheid van de burger over de kwaliteit van de publieke dienstverlening is niet beperkt tot de IND, maar zij is breder. Wij moeten ons er bewust van zijn dat de kloof tussen de overheid en de burgers in de praktijk behoorlijk groot is. Op de overheid berust de taak om de burger serieus te nemen en optimaal van dienst te zijn. De communicatie tussen overheid en burgers is erg belangrijk. Volgens het onderzoek van de Nationale ombudsman moet de afhandeling van brieven door de rijksoverheid beter. Dat geldt ook voor de tussentijdse informatieverstrekking aan de burger. Ook de Algemene Rekenkamer is kritisch over het overschrijden van de wettelijke termijnen voor de beantwoording van bezwaarschriften van burgers. Naar de mening van de fractie van het CDA dient de minister van Binnenlandse Zaken als coördinerende bewindspersoon klachten serieus te nemen en zijn collega-ministers in het kabinet hierop aan te spreken. Hij dient zich in te zetten voor verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de rijksoverheid in haar geheel.

De klachten over het UWV komen op de tweede plaats. Ruim 1100 burgers hebben een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman, omdat zij te lang moeten wachten op een beslissing op een uitkeringsaanvraag of op verzoeken om informatie. De overheid dient burgers die voor hun levensonderhoud afhankelijk zijn van sociale voorzieningen, snel en tijdig te helpen en hen niet weken of maanden te laten wachten op een beslissing over hun uitkeringsaanvraag. De overheid dient haar taken waar te maken om het vertrouwen van de burgers te herwinnen. Ook de overheid dient prestaties te leveren. De CDA-fractie verzoekt het kabinet, snel maatregelen te nemen om dergelijke problemen te voorkomen. Kan de minister toezeggen dat de problemen bij het UWV snel worden opgelost en dat de Nationale ombudsman volgend jaar niet opnieuw deze tekortkomingen hoeft te constateren? Wat gaat de minister daaraan doen?

Tot slot spreek ik namens mijn fractie de waardering uit voor het waardevolle werk dat de Nationale ombudsman verricht. Vorig jaar

## Eski

hebben mede dankzij de toegenomen bekendheid, onder andere door de Postbus 51-campagne, meer dan 33.000 mensen contact opgenomen met de Nationale ombudsman. Het is goed dat de burgers met hun problemen met de overheid terecht kunnen bij een instantie. Nog belangrijker is natuurlijk dat de overheid de adviezen van de Nationale ombudsman en daarmee de burger zelf serieus neemt en er tevens werk van maakt. Daar wordt iedereen uiteindelijk beter van.

De heer **Van Beek** (VVD): Voorzitter. Jaarlijks spreken wij over het functioneren van de Nationale ombudsman. Wat mij betreft is het belangrijkste gesprek dat wij vanuit de Kamer voeren dat met de ombudsman zelf om van die kant nog eens een nadere toelichting en ook een verklaring te horen over een aantal zaken dat heeft gespeeld. Dat is ook dit jaar gebeurd en ik kijk daar met tevredenheid op terug. Vanavond spreken wij over het instituut als zodanig met de verantwoordelijke minister. Daar ben ik in dit geval gauw mee klaar, al kunnen wij nog wel een paar vragen voorleggen.

Onze indruk is dat het instituut goed functioneert en dat er sprake is van een belangrijke maatschappelijke functie die adequaat wordt ingevuld. Dan praat ik over het feit dat zowel de klachten goed aangepakt worden, alsook de onderzoeken, of die nu gevraagd of ongevraagd zijn. Ik zou het op prijs stellen als ook van de kant van het kabinet een oordeel over dit functioneren zou kunnen worden uitgesproken.

De vraag is wel wat de minister zelf doet aan de klachten en daarbij doel ik op de per departement gegroepeerde klachten zoals die uit het jaarverslag blijken. Is het zo dat hij die ook echt onder de aandacht brengt van zijn collega's? Ik begrijp best dat ik de minister van Binnenlandse Zaken niet allerlei details hoef te vragen over andere departementen, maar het is wel belangrijk dat zijn collega's aandacht besteden aan datgene dat in dit jaarverslag staat. Ik kan mij daarbij een aanpak voorstellen zoals wij die ook binnen onze eigen fractie kennen. Zo heb ik mijn collega's er vanmorgen, naar aanleiding van de voorbereiding van dit debat, nog eens op gewezen dat

als er zaken spelen die hun portefeuille betreffen, zij dit zelf in de betreffende commissie zouden moeten aankaarten. Ik ben erg benieuwd hoe de minister dat binnen het kabinet aanpakt.

Eén concrete zaak zou ik nog eens onder de aandacht van de minister willen brengen. In het jaarverslag wordt gesproken over het feit dat de personeelsformatie is gestegen en dat met name ook het aantal klachten vanuit gemeenten is gestegen. Dat laatste heeft te maken met het feit dat steeds meer gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. Gemeenten hebben de keuze om het of zelf te doen, of het te laten doen door de Nationale ombudsman; maar ik heb het gevoel dat er nog een aantal gemeenten zoek is, die noch het één noch het ander besloten hebben. Weet de minister wat de situatie is? Heeft hij de mogelijkheid om het nakomen van de verplichting die in de wet is opgenomen, af te dwingen? Wil hij in die gevallen waarin dat nodig is, de gemeenten erop attent te maken dat zij verplicht zijn om een keus te maken en om de ombudsfunctie naar behoren te organiseren?

De heer **Wolfsen** (PvdA): Voorzitter. Laat ik beginnen met dank uit te spreken aan het adres van de Nationale ombudsman voor het feit dat hij op een goede en gedetailleerde wijze verslag heeft gedaan van zijn werkzaamheden. Dit helpt ons zeer in de gesprekken met de diverse ministers. De ombudsman geeft een beeldende beschrijving en in onze dagelijkse praktijk kunnen wij daar veel mee. Zoals de heer Van Beek zei, brengen wij de verschillende onderwerpen in bij de diverse algemene overleggen. Het verslag geeft ons dus een zeer bruikbaar handvat om de individuele ministers aan te spreken en om ze aan te sporen tot het verrichten van beter werk.

Ik zie het verslag als een thermometer. Dat bedoel ik niet oneerbiedig, maar wil ermee aangeven dat het verslag jaarlijks laat zien hoe het staat met de kwaliteit van het uitvoerende werk van de overheid. Gaat het goed of gaat het niet goed? Wij kunnen dat niet helemaal beoordelen. Het aantal klachten stijgt tot 10.500 en bereikt daarmee een

hoogtepunt. Misschien komt deze stijging doordat de ombudsman bekender is geworden. Dat is goed. De stijging kan ook het gevolg zijn van het feit dat de mensen meer reden hebben tot klagen. Van de minister van Binnenlandse Zaken wil ik graag horen hoe hij de verhoging van het aantal klachten waardeert, of hij daarover een uitgesproken opvatting heeft.

Waarmee het in ieder geval niet goed gaat, is met het percentage kwalificaties "niet behoorlijk". Dat stijgt van 52% in 2002 naar 54% in 2003. Dat is een lichte stijging, maar je zou een daling van het percentage verwachten, omdat het instituut Nationale ombudsman al lang bestaat. Vorig jaar hebben wij het instituut gefeliciteerd met zijn twintigjarig bestaan. Het fenomeen is nu dus bekend en er zijn inmiddels al heel veel adviezen gegeven die zijn overgenomen. Daarom zou je een lichte daling verwachten. Kan de minister zeggen hoe het komt dat het aantal kwalificaties "niet behoorlijk" nog steeds stijgt?

Met de Nationale ombudsman is plezierig overleg gevoerd en in dat overleg zijn allerlei punten toegelicht. Die punten zijn daardoor voor ons weer bruikbaar bij de overleggen met de diverse ministers. In sommige gevallen heeft de toelichting zelfs tot spoeddebatten geleid, met name met de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. Het gaat ronduit niet goed bij de IND. Voor het overleg met de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie zijn de berichten dan ook zeer bruikbaar.

Op dit punt wil ik nog wel een vraag stellen. Vorig jaar sprak minister Verdonk hier over een nieuwe visumwet. Aanvragen voor MVV's duren ontzettend lang, maar de minister zei toen: binnenkort is dat niet meer zo, want er komt een nieuwe visumwet. Het voorstel voor die nieuwe wet zou in de loop van dit jaar worden ingediend. Kan de minister zeggen wanneer wij dat voorstel kunnen verwachten?

Doordat de klachten zeer beeldend zijn beschreven, is natuurlijk de verleiding groot om die afzonderlijk te gaan bespreken, maar dat zal ik niet doen. Ik pik er wel een paar punten uit en zal iets zeggen over het thema van de voortvarendheid. Aanvankelijk wilde ik een toelichting geven, maar aangezien het probleem zeer bekend is en zeer uitvoerig is

## Wolfsen

beschreven, hoeft dat niet. Het onderwerp heeft mij erg geboeid. Twee jaar geleden mocht ik het gebruiken voor mijn maidenspeech en nu wil ik de minister een handje helpen bij het brengen van meer voortvarendheid in het handelen van de overheid door het indienen van een wetsvoorstel. Wij zijn nog bezig met de opstelling ervan. Dankzij de technische en zeer deskundige bijstand van de ambtenaren van het departement van deze minister, waarvoor oprechte dank, kan de Kamer binnenkort dit voorstel verwachten.

Bij ons dagelijks functioneren hebben wij allemaal last van de traagheid. Wij worden overstelpt met klachten daarover. Op dit punt heb ik een vraag en die past bij de vraagstelling van de heer Van Beek. Ik schets even de situatie. Er verschijnt een jaarverslag van een Hoog College van Staat. Ik denk in dit verband aan de adviezen van de Raad van State, ook een Hoog College van Staat. Die adviezen worden natuurlijk in de ministerraad besproken. De adviezen van de Algemene Rekenkamer, die over het algemeen cijfertjes bevatten, worden ook in de ministerraad besproken. Als het echter gaat om de uitvoering van het werk, om de bejegening van burgers, gaat het om iets wat nog belangrijker is dan de cijfertjes en nog belangrijker dan de wetten zelf. Wordt een jaarverslag dat daarover iets zegt ook in de ministerraad besproken? Worden collega-ministers op de gang van zaken aangesproken? Zo ja, waar leidt dat dan toe? Zo nee, waarom gebeurt dat niet? De ombudsman heeft in het overleg dat wij met hem hebben gevoerd een vergelijking getroffen met de Belastingdienst. Hij wees erop dat het aantal klachten daarover is afgenomen en dat dat kwam doordat men daar is afgestapt van de rechtmatigheidsbenadering en is overgegaan op de menselijke benadering. Dat heeft een zeer gunstige invloed gehad en het aantal klachten doen afnemen. Worden dit soort voorbeelden in de ministerraad besproken?

De ombudsman pleit voor eenheid in de toepassing van AWB-normen. Binnenkort hebben wij een overleg over de bestuursrechtspraak. Wij hebben op dit gebied inmiddels vijf hoogste rechters in Nederland. De ombudsman is eigenlijk een zesde instituut in de uitleg van de AWB. Is

dat niet wat veel? Moeten wij niet meer tot eenheid op dit gebied komen?

De ombudsman maakt een opmerking over de bevoegdheden van de politie. Veel politie-ambtenaren hebben dubbele bevoegdheden: toezichhoudende en strafvorderlijke. Wat heeft de minister gedaan met de adviezen op dit punt?

Met mijn volgende opmerking ga ik iets buiten de orde, omdat het over dit jaar gaat. Ik loop dus vooruit op het jaarverslag van volgend jaar. Prof. Tak heeft een prachtig boek geschreven over de wijze waarop de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State omgaat met haar rechtsprekende taak. De minister-president, de minister van Justitie en de minister van BZK hebben gereageerd op Kamervragen. Door deze reactie voelde prof. Tak zich zeer onheus bejegend. Hij heeft erover geklaagd. De ombudsman heeft de klacht vrij uitvoerig onderzocht en komt tot de conclusie dat diverse gedragingen van de minister-president, de minister van Justitie en de minister van BZK niet behoorlijk zijn. Wat gebeurt er dan? Wordt er dan een bloemetje gestuurd? Worden er excuses aangeboden? Wordt een gesprek gearrangeerd? Wat is er gebeurd?

De vergadering wordt van 20.17 uur tot 20.27 uur geschorst.



**Minister Remkes:** Mijnheer de voorzitter. Alle woordvoerders hebben hun waardering uitgesproken voor het functioneren van het instituut van de Nationale ombudsman. Ik wil mij daar ± de heer Van Beek heeft daarnaar gevraagd ± zeer nadrukkelijk bij aansluiten. Het instituut Nationale ombudsman ± wij hebben daar vorig jaar wat uitvoeriger bij stilgestaan ± is gevestigd en onmisbaar geworden. Het is belangrijk voor burgers dat zij met hun klachten bij een onafhankelijke instantie terecht kunnen. Het is ook belangrijk voor de overheid, omdat de overheid ervan kan leren. Het is daarom ook goed dat de ombudsman zijn werkzaamheden elk jaar boekstaft en analyseert in een jaarverslag dat wij hier vervolgens in algemene zin bespreken.

Het algemene beeld in het jaar 2003 is dat het aantal klachten

wederom is toegenomen. Deze keer was het een flinke toename, namelijk bijna 10% in vergelijking met 2002. Ik geloof dat het aantal klachten in 2003 voor de eerste keer boven de 10.000 is gekomen, op 10.500 om precies te zijn. Het lijkt misschien wat paradoxaal, maar ik zie daar toch een goede ontwikkeling in. Het grotere aantal klachten blijkt namelijk vooral het gevolg te zijn van de uitgebreide voorlichtingscampagnes van de afgelopen jaren. Ook in het jaar 2003 is er een Postbus 51-campagne geweest. Uit evaluatieonderzoek blijkt dat meer mensen dan ooit weten wie de ombudsman is, naamsbekendheid, en wat hij doet, functiebekendheid. Een andere oorzaak van het hogere aantal klachten is de uitbreiding van het aantal aangesloten gemeenten. In 2003 zijn er weer elf gemeenten bij gekomen. In totaal zijn daarmee nu 220 van de 483 gemeenten bij de Nationale ombudsman aangesloten.

De heer Van Beek heeft gevraagd hoe het daar nu precies mee staat. Ingevolge de inwerkingtreding van het wetsvoorstel Extern klachtrecht moeten alle gemeenten een keuze maken voor ofwel de eigen ombudsfunctie ofwel aansluiting bij de Nationale ombudsman. Doen zij niets, dan vallen zij via de vangnetregeling onder de Nationale ombudsman en vallen er dus geen gaten meer. Die situatie zal met ingang van 1 januari 2006 gerealiseerd worden. Kortom, mensen weten de ombudsman steeds beter te vinden en steeds meer overheden sluiten zich bij de ombudsman aan. Er is dus geen reden voor somberheid, al is en blijft iedere terechte klacht er natuurlijk een te veel.

Ook in 2003 gingen de meeste klachten over een gebrek aan voortvarendheid aan de kant van de bestuursorganen. Wel ± dat signaleer ik ook ± is het aandeel van deze klachten in het totaal iets afgenomen, namelijk van 46% naar 38%, maar of dat structureel is, moeten wij afwachten. Zoals bekend, heeft de ombudsman over dit onderwerp ook een apart rapport uitgebracht op basis van een breed onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven, dat hij binnen de rijksdienst heeft verricht. Over de maatregelen die door het Rijk genomen worden naar aanleiding van onder andere dat onderzoek, heeft de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties in het kader van

## Remkes

het programma "Andere overheid" de Kamer apart geïnformeerd in de vorm van het actieplan "Professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten". Dit actieplan wordt op 3 november aanstaande in de Kamer besproken. In dat actieplan staan organisatorische en personele maatregelen voorop. Het bestuur moet het immers uiteindelijk helemaal zelf doen. Wetgeving en rechtspraak kunnen daarbij op z'n hoogst aanvullend of ondersteunend werken, al is het wel eens verleidelijk om daarvan het heil te verwachten. Samen met de minister van Justitie zal ik bezien of een geleidelijke invoering mogelijk is van een wettelijke regeling op basis van het voorontwerp van de commissie-Scheltema over beroep bij niet tijdig beslissen, door wijziging van de Algemene wet bestuursrecht. Ik heb dat al eerder in de Kamer aangekondigd bij de behandeling van het wetsvoorstel Extern klachtrecht. Een aandachtspunt daarbij is met name de extra belasting voor de rechterlijke macht die daaruit kan voortvloeien. Ik wacht het initiatiefwetsvoorstel van de heer Wolfsen op dat punt met belangstelling af. Wij zullen er bij die gelegenheid ongetwijfeld een heel boeiende gedachtewisseling over hebben. Ondanks de medewerking van het departement die hij in technisch opzicht krijgt, zeg ik niet bij voorbaat dat ik het er geheel en al mee eens ben.

Alle woordvoerders hebben gevraagd wat nu precies de rol van de minister van BZK in dit geheel is. Uiteraard kan deze minister niet in de verantwoordelijkheden van de afzonderlijke vakministers treden. De Nationale ombudsman heeft, als ik goed geïnformeerd ben, met de grootste zondaars een gesprek. De minister van BZK kan daarbij ondersteunend zijn door vanuit zijn verantwoordelijkheid een stimulerende rol te spelen.

De heer Wolfsen heeft gevraagd of dit onderwerp regelmatig binnen het kabinet wordt besproken. Ik kan hem zeggen dat dit niet op de agenda van de ministerraad staat. Ik heb overigens wel het lijstje van aandachtspunten van de ombudsman gezien. Ik noem het ministerie van Justitie waar het gaat om de IND, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid waar het gaat om het UWV, het ministerie van BZK waar het gaat om de politie, het

ministerie van Financiën waar het gaat om de Belastingdienst, en het ministerie van VROM waar het gaat om de huursubsidie en de huurbescherming. Ik heb mij dan ook voorgenomen om in aanvulling op de gesprekken die er al gevoerd worden vanuit de Nationale ombudsman, een gesprek te hebben met de desbetreffende collega's, zodat het vanuit mijn bestuurlijke verantwoordelijkheid goed tussen de oren komt dat hier serieus werk van moet worden gemaakt. Ik ken een aantal problemen die op die deelterreinen aan de orde zijn. Dat ijzer kan echter ook niet van vandaag op morgen met handen gebroken worden. Dat soort illusies wil ik niet wekken. Wel lijkt het mij vanuit mijn coördinerende functie nodig om er op die manier wat nadere aandacht aan te schenken.

De heer Eski heeft over de klachten over de IND gesproken. De verantwoordelijkheid daarvoor berust bij de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie. Ik zal proberen het besef van haar verantwoordelijkheid voor die klachten, voor zover minister Verdonk dat al niet heeft, te activeren. Als ik goed geïnformeerd ben, zou collega Verdonk afgelopen donderdag met de Kamer over dit fenomeen hebben gesproken. Dat overleg is uitgesteld tot oktober. Ik heb verder begrepen dat voorafgaand aan dat AO een technische briefing voor de Kamerleden wordt georganiseerd over de gevolgen van de overheveling van taken van de vreemdelingendiensten naar de IND en over de ICT-problematiek bij de IND. Dat lijkt mij voor de Kamer het goede moment om daar nader inhoudelijk bij stil te staan.

De heer Wolfsen heeft gesproken over de onduidelijkheid bij de politie over haar bevoegdheden. De politiek heeft meer dan vroeger te maken met de handhaving van bestuursrechtelijke wetgeving. In lijn daarmee krijgt de Nationale ombudsman meer klachten over het optreden van politiemensen bij die handhaving. De ombudsman constateert in dat verband dat politiemensen niet altijd goed voor ogen lijken te hebben welke bevoegdheden zij kunnen inzetten bij de handhaving van bestuursrechtelijke wetten. Dat zijn niet zonder meer dezelfde bevoegdheden als bij het strafvorderlijk optreden. Als daarover inderdaad onzekerheid en verwarring bestaat bij de politie, dan moeten wij binnen

de politieorganisatie maar eens nagaan langs weg daaraan het beste iets kan worden gedaan. Ik zal dat uitzoeken en aankarten, uiteraard in goed overleg met de minister van Justitie. De Kamer kan dit beschouwen als een toezegging mijnerzijds.

In het jaarverslag wordt ook de problematiek van arrestatieteams van de politie genoemd. Wij zijn daar nog niet uit. Het streven is erop gericht om de ombudsman daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Ik zie het punt. Ik zeg er tegelijkertijd bij dat een zeer strakke normering afbreuk kan doen aan de effectiviteit van het politiewerk. Daar zal het subtiële evenwicht moeten worden gevonden. Dat is de stand van zaken op dit ogenblik.

Het negende hoofdstuk van de Algemene wet bestuursrecht biedt een minimumregeling voor het behandelen van klachten door bestuursorganen. Ik heb van de ombudsman begrepen dat nogal wat bestuursorganen ± vooral bij gemeenten ± moeite hebben met de interne klachtbehandeling. Volgens de ombudsman is hier nog een slag te maken. Ik wil de ombudsman daarin gaarne ondersteunen. Daarbij kan helpen dat het Nederlands normalisatie-instituut zeer recent een nieuwe ISO-norm voor klachtbehandeling heeft vastgesteld. Die norm heeft voornamelijk betrekking op klachtmanagement. Juist hieraan schort het vaak in de bestuurlijke praktijk, zo is de ervaring van de ombudsman. Ik zal samen met de VNG bezien of dit een nuttig instrument kan zijn voor gemeenten en op welke wijze in dat geval meer ruchtbaarheid kan worden gegeven aan het bestaan ervan. Ook zal de interne klachtregeling van de AWB worden geëvalueerd. Die evaluatie start nog dit jaar. Daarin zal goed worden gekeken naar de toepassing van de regeling in de praktijk en naar de oorzaken van eventuele manco's.

In actieplan Professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten heeft het kabinet aangegeven langs welke lijnen er naar versnelling wordt gestreefd. Het actieplan bevat daarmee ook de algemene reactie van het kabinet op het rapport van de Nationale ombudsman over deze problematiek. De Nationale ombudsman heeft inmiddels aangekondigd dat hij zijn onderzoek volgens kalenderjaar nog eens zal herhalen, om te kijken wat er van de voornemens terecht is

## Remkes

gekomen. Hij begint daarmee in januari, zodat in september volgend jaar gerapporteerd kan worden. Volgend jaar kunnen wij daar dus bij deze gelegenheid opnieuw over praten op basis van de nieuwe gegevens. Wij kunnen dan bezien wat de stand van zaken is.

De heer **Wolfsen** heeft een vraag gesteld over het thema rechts-eenheid. De ombudsman laat in zijn jaarverslag helder zien dat niet alleen de rechterlijke colleges de Algemene Wet Bestuursrecht uitleggen, maar dat hij dat vaak ook doet en soms als eerste, bijvoorbeeld als zich de vraag voordoet of een bepaalde instantie wel een bestuursorgaan is in de zin van de wet. De ombudsman wil daarom ook graag zijn voordeel kunnen doen met de voorziening die de hoogste bestuursrechters hebben getroffen teneinde gezamenlijk de rechtseenheid in het bestuursrecht te bevorderen. Op dit moment bestaat daarvoor een informele voorziening tussen de Raad van State, de Hoge Raad, de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het Bedrijfsleven, het zogenaamde contactpuntenoverleg. Ik heb begrepen dat er inmiddels afspraken zijn gemaakt en dat ook de Nationale ombudsman via ambtelijke contacten vragen en informatieverzoeken aan dat overleg kan richten.

De heer **Wolfsen** heeft gevraagd of het hogere aandeel zwaardere zaken niet behoorlijk kan worden verklaard. Geen wetenschappelijk onderbouwde verklaring is daarvoor te geven. Feit is dat de eenvoudige zaken meer en meer via interventie worden afgedaan. Wat dan overblijft voor afdoening met het rapport betreft over het algemeen de wat zwaardere zaken.

De heer **Wolfsen** heeft ook nog een vraag gesteld over de klachten van prof. Tak. Er zijn mij schriftelijke vragen gesteld. Ik houd van de goede volgorde der dingen. De heer **Wolfsen** moet de antwoorden op de schriftelijke vragen even afwachten. Nou ja, moet. Dat is mijn suggestie.

De heer **Eski** (CDA): Voorzitter. Dank voor de beantwoording van de vragen. De minister heeft een aantal belangrijke toezeggingen gedaan. Het is belangrijk dat hij het gesprek aangaat met de betrokken bewindslieden over de problemen die de Nationale ombudsman signaleert.

Het is belangrijk dat de minister hen aanspreekt op hun verantwoordelijkheid in die zin dat de klachten serieus worden genomen. Als de Nationale ombudsman ieder jaar bepaalde belangrijke problemen constateert, is het van belang dat de ministers daarvan werk maken. Als dat achterwege blijft, moet de minister hen daar als coördinerend bewindspersoon op aanspreken. Ik wacht in ieder geval volgend jaar een evaluatie van het actieprogramma met belangstelling af. Dan kunnen wij bezien in hoeverre de overheid de toezegging heeft waargemaakt.

Ik vind de toezegging van de minister als het gaat om de klachten over de IND volstrekt onvoldoende. Dit probleem is ook vorig jaar geconstateerd. Toen is hetzelfde verhaal gehouden. Nu stellen wij vast dat de klachten zijn toegelaten. Daarom wil ik de volgende motie indienen.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman al een aantal jaren problemen signaleert bij de afhandeling van reguliere toelatingsprocedures door de IND;

constaterende dat de effecten van het plan van aanpak doorlooptijden reguliere toelatingsprocedures tot op heden onvoldoende zijn gebleken;

constaterende dat veel vreemdelingen problemen ondervinden wegens de onzekerheid over hun verblijfstatus;

verzoekt de regering, al het mogelijk te doen opdat eind 2004 reguliere aanvragen binnen de wettelijke termijn zullen kunnen worden afgehandeld en de andere gesignaleerde problemen zullen zijn opgelost binnen de in het plan van aanpak genoemde termijnen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Eski. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 3 (29460).

De heer **Van Beek** (VVD): Voorzitter. Ik kan mij wel iets voorstellen bij deze motie, maar niet bij het moment waarop zij wordt ingediend. De minister zei net dat hij eigenlijk de afgelopen weken hierover een gesprek met mevrouw Verdonk zou hebben gehad, maar dat dit is verschoven naar begin oktober. Als dat gesprek met de verantwoordelijke minister is gevoerd, kan afhankelijk van de toezeggingen die daarin wel of niet zijn gedaan, worden bezien of er wel of geen motie moet worden ingediend.

De heer **Eski** (CDA): Het gaat nu om een rapport van de Nationale ombudsman van meer dan 600 bladzijden. Alle collega's kunnen natuurlijk bevindingen die zij belangrijk vinden meenemen in overleggen met andere ministers, maar dit probleem komt elk jaar weer terug. Ik vind dan ook dat wij de minister van BZK in ieder geval de boodschap mee moeten geven dat hij dit probleem aan zijn collega voorlegt. Ik vind het belangrijk dat wij er vandaag ook werk van maken en het kabinet hierop een serieuze reactie geeft.

De heer **Van Beek** (VVD): Welke minister spreekt de collega met deze motie aan?

De heer **Eski** (CDA): Wij spreken nu met de coördinerend minister en ik verwacht ook een reactie van het kabinet!

De heer **Wolfsen** (PvdA): Voorzitter. Ik heb meer een vraag aan de minister, want het probleem van de MVV's sleept zich inderdaad al jaren voort. Verleden jaar hebben wij daar ook uitvoerig over gesproken en heeft minister Verdonk namens het kabinet gezegd dat zij dit najaar nog zou komen met een visumwet. Kan deze minister die toezegging bevestigen?

Minister **Remkes**: Voorzitter. Ik moet het antwoord op de laatste vraag schuldig blijven.

Ik wil het probleem zeker niet bagatelliseren, maar wat is nu het goede moment van de inhoudelijke discussie daarover? Als de heer Eski als woordvoerder namens zijn fractie deelneemt aan het desbetreffende algemeen overleg met collega

## Remkes

Verdonk, zou ik hem met alle respect willen suggereren ± uiteraard gaat de Kamer zoals bekend over de eigen orde ± om de inhoudelijke discussie over dit probleem op dat moment te voeren. U kunt de motie uiteraard aannemen, maar dan maak ik er een mooi begeleidend briefje bij: Geachte collega, beste Rita, ik wil jou nadrukkelijk onder de aandacht brengen dat bij de behandeling van het jaarverslag van de Nationale ombudsman deze motie is aangenomen. Ik denk dat het probleem inhoudelijk beter kan worden uitgediept in dat overleg met collega Verdonk. Natuurlijk kan ik nu niet en detail ingaan op haar beleidsterrein. Als de heer Eski zijn motie wil handhaven, zou ik hem in ieder geval willen suggereren om de stemming erover aan te houden tot dat algemeen overleg heeft plaatsgevonden.

De heer **Eski** (CDA): Het probleem van de ontevredenheid van burgers strekt natuurlijk verder; de overheid is breder dan alleen de IND. Ik wil dit markeren en ik wil mijn motie niet aanhouden. Ik wil namelijk dat het kabinet met een duidelijk standpunt komt. Er is eerder een brief aan de Kamer toegezegd over een plan van aanpak. Een aantal toezeggingen zijn ook niet waargemaakt door de minister van Vreemdelingenzaken en Integratie. Ik vind het dus belangrijk om de motie wel in te dienen.

Minister **Remkes**: Dit is precies de achtergrond van mijn opmerking. Ik denk dat het verstandig is om op basis van argumenten en contra-argumenten en op basis van feitelijke informatie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie scherper in kaart te krijgen waarom zaken al dan niet op kortere of langere termijn mogelijk zijn. Daarmee voorkomen we ook dat verwachtingen worden gewekt die we op de korte termijn niet kunnen waarmaken.

Ik verzet mij hier natuurlijk niet tegen ± ik wil niet de indruk wekken dat ik het probleem bagatelliseer ± maar procedureel lijkt mij een inhoudelijke gedachtewisseling met collega Verdonk productiever dan de aanneming van een motie bij deze gelegenheid. Maar het woord is natuurlijk aan de Kamer.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Ik dank de minister voor zijn beantwoording. Ik ga ervan uit dat de stemming over deze motie dinsdag 5 oktober zal plaatshebben.

Sluiting 20.54 uur



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

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

Wijziging van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek ter uitvoering van Verordening (EG) Nr. 1606/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 19 juli 2002 betreffende de toepassing van internationale standaarden voor jaarrekeningen (PbEG L 243), van Richtlijn nr. 2001/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 27 september 2001 tot wijziging van de Richtlijnen 78/660/EEG, 83/349/EEG en 86/635/EEG met betrekking tot de waarderingsregels voor de jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening van bepaalde vennootschapsvormen evenals van banken en andere financiële instellingen (Pb EG L 283), en van Richtlijn 2003/51/EG van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2003 tot wijziging van de Richtlijnen 78/660/EEG, 83/349/EEG, 86/635/EEG en 91/674/EEG van de Raad betreffende de jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening van bepaalde vennootschapsvormen, banken en andere financiële instellingen, en verzekeringsondernemingen (Pb EG L 178) (Wet uitvoering IAS-verordening, IAS 39-richtlijn en moderniseringsrichtlijn) (29737);

Wijziging van de Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen (oplossen van enige knelpunten) (29748);

Wijziging van een aantal bepalingen in de TNO-wet in verband met deregulering en modernisering en ter doorvoering van een aantal technische wijzigingen alsmede wijziging van de Wet op de Nederlandse organisatie voor wetenschappelijk onderzoek in verband met het tijdstip van vaststelling van het wetenschapsbudget en het herstel van een beroepsmogelijkheid (29753);

Wijziging van de Wet op de internationale bijstandsverlening bij de heffing van belastingen (implementatie richtlijn nr. 2004/56/EG) (29755);

Wijziging van de Wet op de rechtsbijstand en het Wetboek van Strafvordering houdende regeling van de vergoeding aan de verdachte in geval van toepassing van artikel 591a van het Wetboek van Strafvordering (29756).

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

2. de volgende brieven:  
een, van de minister van Buitenlandse Zaken, ten geleide van het verslag aan Indonesië van 25 t/m 27 augustus 2004 (26049, nr. 45);  
een, van de ministers van Buitenlandse Zaken en voor Ontwikkelingssamenwerking, ten geleide van de HGIS-nota 2005 (29802);  
een, van de minister van Buitenlandse Zaken en de staatssecretaris voor Europese Zaken, ten geleide van de "Staat van de Europese Unie" (29803);  
een, van de staatssecretaris van Buitenlandse Zaken, ten geleide van het verslag van de HLWG-bijeenkomst van 20 juli 2004 (21501-20, nr. 258);  
een, van de minister voor Ontwikkelingssamenwerking, over programma's inzake vrouwelijke genitale verminking in verschillende landen (29237, nr. 15);  
twee, van de ministers voor Ontwikkelingssamenwerking en van Financiën, te weten:  
een, ten geleide van het kabinetsstandpunt inzake de Wereldbank en Extractive Industries (EI) (26234, nr. 35);  
een, over het Schenkingenloket van de Wereldbank en conditionaliteit van schuldkwijtschelding (29200-V, nr. 103);  
een, van de ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, over terrorismebestrijding (29754);  
een, van de staatssecretaris van Financiën, ten geleide van een BNC-fiche accijns richtlijnvoorstel (21109, nr. 141);  
een, van de minister van Defensie, ten geleide van de geannoteerde agenda van de bijeenkomst op 17 september 2004 van de ministers van Defensie van de EU onder