

Bussemaker

jaren, als het gaat om het garanderen van de kwaliteit van de zorg. Die enquête spreekt boekdelen. Dat was de aanleiding om de wet te wijzigen. Ik heb al in september aangekondigd dat ik dat zou gaan doen. Daar heb ik geen vakbonden en geen SP voor nodig; daar heb ik gezond verstand voor nodig. Dat heb ik gebruikt.

De beraadslaging wordt gesloten.

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

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt van 11.50 uur tot 13.00 uur geschorst.

Voorzitter: Verbeet

Aan de orde is **de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2007**.

De **voorzitter**: Het is een bijzonder en feestelijk moment vandaag. Voor de eerste keer is de presentatie van het jaarverslag van de Nationale ombudsman aan de orde. U kunt zich allen nog herinneren dat u vorig jaar een motie heeft aangenomen waarin staat dat het belangrijk is dat de Kamer daar meer aandacht aan besteedt. De indienster namens de D66-fractie, mevrouw Koşer Kaya, is hierbij zelf aanwezig.

Ik geef het woord aan de heer Brenninkmeijer, de Nationale ombudsman, voor het aanbieden van zijn jaarverslag.

De heer **Brenninkmeijer**: Mevrouw de voorzitter. Graag zeg ik u dank voor de uitnodiging om hier als Nationale ombudsman mijn verslag over 2007 aan te bieden. Ik waardeer het dat op deze manier de bijzondere aandacht voor de verhouding tussen burger en overheid tot uitdrukking komt. De titel van het verslag over 2007 is "Burgerschap verzilverd". Bij de toelichting op de betekenis van burgerschap begin ik met een aantal vragen. Hoeveel mensen deugen er eigenlijk? Hoeveel mensen kunnen wij goede burgers noemen? Hoeveel burgers hebben helemaal niet te maken met justitie? Hoeveel burgers maken zich zorgen om een goede samenleving? Hoeveel burgers zijn bereid om gewoon belasting te betalen?

Op het antwoord op deze vragen kom ik nog terug. De rode draad in mijn verslag over 2007 is dat de burger graag gewoon goede dienstverlening van de overheid wil en dat de burger graag betrouwbaarheid wil. De burger zoekt persoonlijk contact, eventueel via de telefoon, en de burger wil graag op een behoorlijke, eerlijke manier behandeld worden. De burger zoekt ook, als het om belangrijke onderwerpen gaat, naar mogelijkheden om te participeren, om betrokken te zijn bij het openbaar bestuur.

In de ruim 13.000 zaken die wij voorgelegd kregen, neem ik waar dat de overheid te vaak "niet thuis" geeft. Er is kilte tussen de overheid en de burger. Er is te vaak onverschilligheid en er is ook wel sprake van verzuim. De verhouding tussen de overheid en de burger lijkt wel

te verharden. Ik spreek mijn ernstige zorgen uit over die verharding van de verhouding tussen de burger en de overheid. In 2007 zie ik een duidelijke toename in die verharding. Ik geef enkele voorbeelden.

Een arrestant wordt gearresteerd door twee agenten en een derde voegt daar nog een onnodige stomp in het gezicht aan toe. De omgeving waarschuwt bij een crisissituatie rond een kind dat het niet goed gaat, maar er wordt niet ingegrepen. Een vrouw gaat door de veiligheidscontrole op Schiphol en zij wordt schaamteloos gefouilleerd. Achteraf wordt gezegd: wij weten niet of het gebeurd is, want wij weten niet om wie het ging. Arrestanten moeten onnodig lang in een politiecel verblijven. Een demonstrant die voor zijn vrijheid van meningsuiting opkomt, wordt gecensureerd en wordt intimiderend in een politiecel geplaatst. En dan de belastingdeurwaarder die de woning ontruimt van een wegens ziekte afwezige man. Dat was volledig volgens de regels. Het was ook een beetje lik op stuk, want hij had een belastingsschuld. Hij had ook wel geld op de bank staan om dat te betalen, maar terwijl hij weg was, werd zijn woning ontruimd en alles verkocht. Ik vertelde dit aan honderd belastingdeurwaarders en die waren boos. Zij waren het eens met mijn oordeel, maar zij zeiden: wij moesten dat doen van onze managers. Daar zit veel pijn.

Ik kom terug op de vraag naar goede burgers. Hoeveel burgers zijn goed? Dat is een vraag die ik stel bij veel optredens in het land, als ik spreek met deurwaarders of mensen van de politie, of waar dan ook. Ik stel de vraag: hoeveel burgers deugen? Dan vindt een soort biedingsproces plaats. Het begint met 60% en gaat verder met 70%, 80%, 90%, 95%, 98%. Daar eindigt het meestal. Ik heb het zelf gevraagd aan het WODC. Dat kwam erop neer dat slechts 1,34% van de Nederlanders bekend is bij Justitie vanwege misdrijven en dergelijke. Dat betekent dat wij kunnen zeggen dat een heel groot deel van de Nederlanders deugt. Natuurlijk zijn er mensen die te veel alcohol gebruiken en mensen die hufterig gedrag vertonen, maar het is wel wat lastig wanneer wij de burger van Nederland neerzetten als onder invloed van alcohol en eventueel hufterig. Ik stel het omgekeerde: het overgrote deel van de Nederlandse burgers is goed en zij moeten ook als goede burgers worden behandeld.

Ik neem waar dat ten gevolge van de verzuim van de verhouding tussen overheid en burger wij-zijdenken ontstaat, dat wil zeggen een onverdiende tegenstelling tussen de overheid en de burger, want overheid en burger horen juist bij elkaar. De burger is op zoek naar gewone verhoudingen met de overheid, gewone verhoudingen met al die verschillende overheden. Mijn stelling luidt dat de overheid steeds het goede voorbeeld moet geven door respect te tonen voor behoorlijkheid, door burgers op een eerlijke, faire manier tegemoet te treden. Ik neem bij de overheid daarvoor echter gebrek aan aandacht waar. De overheid staat te vaak met de rug naar de burger. Was is daarvan de reden? De grote haast in de politiek, de overvolle agenda, te veel ambities, overmoed bij uitvoerders, de kloof tussen beleid en uitvoering, slechte samenwerking tussen de honderden overheden en te veel marktdenken. Daarbij staat de burger vaak niet centraal. Dan loopt het mis. De burger staat niet centraal en als het misloopt kost het herstel van de verhoudingen heel veel tijd en dit veroorzaakt vooral bij de burger heel veel ergernis. De burger voelt zich dan miskend en niet serieus genomen.

Brenninkmeijer

Kijkend naar 2007 zeg ik: het kan ook anders. Tot nu veroorzaakten het UWV en de IND heel veel klachten en het gaat nog steeds niet perfect bij deze organisaties. Wel zie ik dat deze organisaties de bewuste keuze hebben gemaakt dat zij op een andere manier willen omgaan met burgers. Dat lukt ze uiteindelijk ook. Men ziet dat zij meer nadruk leggen op goede dienstverlening, dat zij eventueel ruimte geven aan persoonlijk contact, dat zij serieus met de behoorlijkheidsnormen omgaan en dat zij op zoek zijn naar vormen van participatie door de mensen met wie zij te maken hebben. Dat is wat burgers willen. Burgers willen persoonlijk contact, eventueel een telefoontje. Zij willen een eerlijke en serieuze behandeling en zij willen graag betrokken worden bij wat hen aangaat. Dat kan op veel verschillende manieren, afhankelijk van de rol van de overheid in een bepaald geval.

De vraag is nu: wat is ervoor nodig om die omslag te bereiken? Mijn antwoord is vrij simpel. Ten eerste moet de leiding van een bestuursorgaan een bewuste keuze maken, een keuze om de burger centraal te zetten. Ten tweede moet die keuze handen en voeten worden gegeven door een adequate vertaling naar de praktijk: persoonlijk contact, behoorlijk behandelen en participatie mogelijk maken. Dat kost natuurlijk tijd, maar men wint er ook veel tijd mee, want er zijn veel goede voorbeelden van hoe het kan en hoe het openbaar bestuur dan ook soepeler loopt.

Omdat ik weet dat het beter kan, durf ik mijn bezorgdheid ook open uit te spreken. Ik maak mij zorgen over de onnodige verharding in de verhouding tussen de overheid en de burger en ik vind dat dit kan veranderen. Daarin zie ik ook mijn rol als ombudsman tevoorschijn komen, kijken naar wegen om de overheid en de burger dichterbij elkaar te brengen.

"Burgerschap verzilverd" is de titel van het verslag over 2007. Ik bied het u graag bij deze aan.

(geroffel op de bankjes)

(geroffel op de bankjes)



De **voorzitter**: Ik dank de ombudsman en natuurlijk ook de twee substituut-ombudsmannen en de anderen van de organisatie die hier aanwezig zijn voor dit jaarverslag en alle zorg en moeite die daaraan zijn besteed. Ik zal het jaarverslag in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De Kamer zal naar verwachting nog voor het zomerreces in deze zaal haar oordeel over dit rapport uitspreken. Dank u wel.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De **voorzitter**: Op de tafel van de griffier ligt een lijst van ingekomen stukken. Op die lijst staan voorstellen voor de behandeling van deze stukken. Als voor het einde van de vergadering daartegen geen bezwaar is gemaakt, neem ik aan dat daarmee wordt ingestemd.

Regeling van werkzaamheden

De **voorzitter**: Op verzoek van het lid Gerkens stel ik voor, haar motie op stuk 31200-VI, nr. 17, opnieuw aan te houden. Dit betekent dat de in artikel 69, tweede lid, genoemde termijn van twee maanden voor deze motie opnieuw gaat lopen.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan mevrouw Peters.

Mevrouw **Peters** (GroenLinks): Mevrouw de voorzitter. Ik wilde gisteren een spoeddebat aanvragen over de nieuwe Nederlandse NAVO-strategie voor Afghanistan, maar toen besloot de Kamer tijdens de regeling van werkzaamheden de regering te vragen om haar daarover op dezelfde dag, dus gisteren, een brief te sturen. Inmiddels is er een algemeen overleg over dit onderwerp voorzien voor volgende week woensdag. Een spoeddebat is daarom niet meer aan de orde, maar die brief wel. Daarom herhaal ik het verzoek van gisteren in die zin dat ik graag zou zien dat de Kamer die brief nog vandaag ontvangt.

De **voorzitter**: Ik stel voor, het stenogram van dit gedeelte van de vergadering door te geleiden naar het kabinet.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Bosma.

De heer **Bosma** (PVV): Mevrouw de voorzitter. Ik zou graag zien dat het verslag van het algemeen overleg over segregatie in het basisonderwijs op de agenda wordt geplaatst.

De **voorzitter**: Ik stel voor, dit onderwerp toe te voegen aan de agenda voor volgende week.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan mevrouw Agema.

Mevrouw **Agema** (PVV): Mevrouw de voorzitter. Ik wil een spoeddebat aanvragen over de berichtgeving van afgelopen week over loverboys. Dit is een hardnekkig probleem waartegen nog steeds onvoldoende wordt gedaan. Van de 112 meldingen bij het steunpunten huiselijk geweld en jeugdprostitutie hebben er slechts drie geleid tot een veroordeling. Daarbij komt de berichtgeving over loverboys die niet alleen meisjes tegen hun wil voor de prostitutie werven, maar ook nog eens slachtoffers uitwisselen om het voor veeleisende klanten spannend te houden.

Mevrouw **Langkamp** (SP): Het lijkt mij goed om hierover op korte termijn met elkaar te spreken. Wat mijn fractie betreft, is het niet nodig om dat in een spoeddebat te doen.

Mevrouw **De Pater-van der Meer** (CDA): Voorzitter. Ook de CDA-fractie vindt een spoeddebat over dit onderwerp niet nodig. De door mevrouw Agema geschetste