

8

Aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2021

Aan de orde is **de aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2021**.

De voorzitter:

Aan de orde is de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2021 door de Nationale ombudsman, die ik allereerst natuurlijk van harte welkom heet in ons midden.

De Nationale ombudsman zal vandaag in de plenaire zaal zoals te doen gebruikelijk het jaarverslag aanbieden van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. De Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, is ook hier vandaag aanwezig. Ook haar heet ik van harte welkom naast de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen. Ook de directeur, mevrouw Van Essen, is aanwezig. Ook haar heet ik hartelijk welkom, net als de ondersteuning.

Met de ontvangst van het jaarverslag brengt de Kamer tot uitdrukking hoeveel waarde zij hecht aan het werk van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is er om burgers te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid, door te ondersteunen, adviezen te geven en praktische handvatten te geven. Als dat nodig is, doet de Nationale ombudsman zelf ook onderzoek.

De Tweede Kamer ontvangt van u waardevolle informatie over het functioneren van de overheid in relatie tot de burgers. Ik geef u graag de gelegenheid om de Kamer te informeren over de uitvoering van uw belangrijke werk in het afgelopen jaar.

Het woord is aan onze Nationale ombudsman.

De heer Van Zutphen:

Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Mede namens de collega's mag ik zo meteen het jaarverslag aanbieden van drie ombudsmannen, instituten: de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Het is voor ons en de collega's aan de Bezuidenhoutseweg altijd een mooi moment om te vertellen wat we hebben gedaan in het afgelopen jaar. Ik dank u van harte voor de mogelijkheid om dat ook dit jaar weer te doen, en wel met veel meer mensen dan vorig jaar, en met de collega's dichtbij. Dat voelt vertrouwd. Dank u wel.

Het instituut bestaat dit jaar 40 jaar. Ik vind het van belang om op dit moment stil te staan bij de ontwikkeling van dit instituut, en dan vooral bij de belangrijke rol die mijn voorganger Alex Brenninkmeijer heeft gespeeld en die heeft bijgedragen aan het gezag dat het instituut op dit moment heeft. Ik wilde dat nu niet overslaan. U begrijpt ongetwijfeld waarom.

Precies één jaar geleden stond ik hier ook. Toen ben ik gestart met te zeggen dat ik een zoektocht zou houden naar een club die mijn rapporten leest. Ik ben een jaar bezig

geweest. Ik denk dat ik inmiddels wel wat leden van die club heb gevonden, ook hier, in uw midden. Sommigen zijn nog aspirant, maar de meesten willen, denk ik, toch wel toetreden tot die club. Dat is belangrijk, want wat wij hebben geschreven, gedaan en onderzocht, ook in het afgelopen jaar, moet op de een of andere manier ook worden uitgevoerd. En daar hebben wij u als volksvertegenwoordigers, de Kamer, heel hard bij nodig. Dus het gaat mij erom, nu ik een club heb met leden, om in het komende jaar te kijken of we met die club stappen kunnen zetten waardoor de aanbevelingen die wij doen, ook aan u, gebruikt kunnen worden in uw werk, zowel in uw rol als medewetgever als zeker ook in uw rol als controleur van de uitvoerende macht.

Dat dit nodig is, toont de foto op de omslag van ons jaarverslag. Die foto is gemaakt in Groningen. U moet straks maar eens goed kijken naar die foto. Dat vind ik belangrijk. Op die foto ziet u Groningers in de rij staan voor een geste van de overheid van €10.000 om de ellende die ze in de afgelopen jaren hebben meegemaakt enigszins te compenseren. U ziet daar oude mensen in een rij, wachtend in de kou, met slecht weer, niet digitaal vaardig. Op die foto staan overigens niet de mensen die thuis achter het scherm zaten en probeerden digitaal dat podium te bereiken om die €10.000 aan te vragen en die subsidie te krijgen. Die mensen konden er ook niet doorheen komen. Als u daarnaar kijkt, dan ziet u burgers die wachten. Het jaarverslag van dit jaar heet De burger kan niet wachten. Het is tijd dat er echt iets gaat gebeuren.

Wat mij overigens nog opviel bij die €10.000-regeling, is dat ook onder uw toezicht en zelfs nadat u als Kamer vragen had gesteld aan de betrokken minister, er werd gerekend op een soort onderbenutting: niet alle Groningers zullen die €10.000 aanvragen, dus we begroten wat minder dan eigenlijk nodig is. Ik vond dat toen eigenlijk wel raar. Als je vindt dat mensen in ellende hebben geleefd door iets wat de overheid heeft toegebracht en je weet zelfs waar ze wonen, waarom ga je het dan niet brengen? Daar zit de burger overigens wél op te wachten.

We hebben in het afgelopen jaar last gehad van demissionaire stilte. U leest dat ook in het voorwoord van het jaarverslag, in de drie jaarverslagen. Dat geldt ook voor u, denk ik. Van 15 januari tot 10 januari van dit jaar was er een demissionaire periode. Het is heel erg stil geweest voor de burger. Er was in die tijd, bijna een jaar, wel veel tijd voor bestuurlijke introspectie, is onze indruk, maar er is niet zozeer tijd gebruikt om te kijken wat er buiten met de burger gebeurt. De burgers hebben ons laten weten dat ze enorm veel last hebben gehad van die stilstand. Het leek een beetje alsof ze in stilstaand water terecht waren gekomen.

Neemt u bijvoorbeeld de wet over de herijking van het toeslagenstelsel en de hersteloperaties die daarbij horen. Die komt als het goed is en het een beetje meezit begin volgend jaar. Dan hebben we een jaar demissionair wat geprobeerd. Dan hebben we een jaar missionair iets geprobeerd. Dat betekent dat er bijvoorbeeld bij die kindregeling, waarbij we nu al het aantal van 95.000 kinderen kennen, nog langer moet worden gewacht totdat er vanuit de overheid iets wordt gecompenseerd voor de ellende die mensen hebben moeten meemaken. Dat is stilstaan en geen vooruitgang.

In Groningen was er ook niet bepaald sprake van grote sprongen voorwaarts. Ook daar stond het stil, zowel bij de versterking als bij het herstel van de schade. Nogmaals, die foto in Groningen is eigenlijk een pars pro toto van wat er in het verslagjaar is gebeurd tussen de overheid en de burger.

Ook het gewone leven kwam in 2021 voor ons allemaal tot staan. Dat kwam ook door COVID-19 en de maatregelen die daarbij hoorden, ook die maatregelen die fundamentele rechten hebben beperkt. Daar zien we nog steeds de effecten van en die zullen we de komende jaren nog merken. Een jaar geleden zei ik hier: de burger verdient beter. Dat was het thema van het jaarverslag van 2020. Ik zeg dat nu opnieuw, maar ik voeg er dus aan toe dat de burger nu echt niet meer kan wachten.

Als u dat ter harte neemt in uw werk van iedere dag, dan heeft de burger veel goeds van u te verwachten. Dan zou er bijvoorbeeld op korte termijn begonnen kunnen worden met de uitvoering van die kindregeling waar ik het net over had. We zouden echt kunnen beginnen met de bestrijding van armoede op Curaçao, Aruba en Sint-Maarten, maar vooral ook op de BES-eilanden, waar ik de Ombudsman ben. Dan zou er een eerste echte tegemoetkoming kunnen worden georganiseerd voor degenen die in Zuid-Limburg last hebben gehad — en nog steeds hebben — van de waterschade en de watersnoodramp die hun daar is overkomen. Dan zouden ze van u kunnen verwachten dat de versteviging en de versterking van de huizen in Groningen nu echt ter hand worden genomen en dat voortgang zal worden boekt.

Dat zal dan van uw zijde naar de burger een eerste signaal zijn dat de overheid heus wel betrouwbaar kan zijn. Als u datgene wat wij maken — onze rapporten, onze aanbevelingen, onze gedachten, het weergeven van waar de burger last van heeft als het misgaat met de overheid — zou kunnen gebruiken en die betrouwbaarheid toont, dan zal er ook weer een groei zijn en kunnen ontstaan van een overheid die vertrouwen wint van de burger.

Gaan er dan alleen maar dingen fout? Nee, er gingen gelukkig ook heel veel dingen goed. Ik denk soms heel stiekem dat er dan een relatie valt te leggen met dingen die wij opschreven en dingen die wij uitzochten. Ik denk bijvoorbeeld aan verbeteringen in de schuldhulpverlening. Ik denk bijvoorbeeld aan het beter kunnen inburgeren van mensen van wie wij hebben gezegd dat ze hier met een status mogen verblijven. Ik denk aan de oplossing die er eindelijk is gekomen voor het papieren inkomen. Ik denk aan het verbeteren van de positie van vrouwen in de opvang. Ik denk ook aan het verbeteren van de procedures rondom letselschades bij claims die worden ingediend, ook door veteranen bij Defensie. En ik denk ook dat er veel meer aandacht is gekomen voor wat het beste besluit voor het kind zou moeten zijn.

Mevrouw de voorzitter. Ik rond af met drie korte opmerkingen. U vindt die ook terug in het jaarverslag, en zeker in het voorwoord. De eerste opmerking luidt: realiseert u zich dat maatwerk geen oplossing is voor slecht beleid. Ik wil echt dat u dat — ik zou bijna zeggen — in uw oren knoopt. Want maatwerk wordt heel vaak gebruikt als een pleister om te plakken op iets wat fout is gegaan, maar waarbij de fout niet zit in een enkele vergissing of iets wat niet goed

is gegaan, maar in het systeem of in het beleid zoals het is geformuleerd. Dus laten we eerst kijken naar de wetten en de regels en naar het beleid dat daarop gebaseerd is en maatwerk gebruiken als wetten, regels en beleid niet doen wat ze behoren te doen. Het tweede is dat ik in de krant las dat door overheden wordt gezegd dat burgers iets kunnen krijgen. Het ging geloof ik over de nareis bij mensen die aan het inburgeren zijn en die hier mogen blijven. De nareis, dus de familieleden die nog na moeten komen, loopt mis in de procedures. Als iets misloopt in de procedures, dan geven we het misschien tóch als overheid aan de burger. Daar werd bij gezegd: dat krijg je dan omdat je het voordeel van de twijfel hebt. Ik wil geen overheid die tegen haar burgers zegt: ik geef je iets, ik ben er niet zeker van of je er recht op hebt, maar ik geef je het voordeel van de twijfel. Zeker wil ik dat niet als het gerechtvaardigde verwachtingen zijn, gerechtvaardigde verzoeken en gerechtvaardigde aanvragen.

Ten slotte, als laatste, wilt u de burger alstublieft niet zien als een doelwit, maar als iemand die de overheid nodig heeft en waarvoor u als wetgever, medewetgever en controleur van de macht een hele belangrijke rol hebt te spelen?

Het beeld op het omslag van het jaarverslag van de Kinderombudsman, de Veteranenombudsman en de Nationale ombudsman is veelzeggend, ik zei het u al. Ik overhandig u dat verslag nu heel snel, want de burger kan niet wachten.

Dank u wel.

(Applaus)

De voorzitter:

Ik dank onze Nationale ombudsman voor het verslag. U vroeg aan ons allemaal om naar de voorkant te kijken, dus dat doe ik en ik laat die voorkant ook even aan iedereen zien. Dat was uw missie. Ik denk dat dat beeld heel veel zegt en dat u dat goed heeft toegelicht; dat maakt indruk.

Namens de Kamer wil ik u bedanken voor het jaarverslag met de titel De burger kan niet wachten. U doet dit jaar een oproep aan de overheid om door te pakken op onderwerpen die al te lang zijn blijven liggen. Dan gaat het over de hersteloperatie kinderopvangtoeslag en de gevolgen van de aardbevingen in Groningen. Het bewustzijn over de ernst van de situatie is er bij iedereen, geeft u aan, en het is zaak om de plannen die zijn gemaakt nu om te zetten in concrete daden. U geeft ook belangrijke signalen af, bijvoorbeeld als het gaat om de naleving van het VN-Kinderrechtenverdrag, knelpunten in de toegang van burgers tot voorzieningen of bij het gebruikmaken van de digitale systemen.

Uit het jaarverslag en uw toelichting, maar ook bij de gezamenlijke lunch net, samen met de Kinderombudsman en uw directeur, is de gedrevenheid en de eagerness om echt een aantal dingen te verbeteren heel duidelijk merkbaar.

Ik wil u dan ook in uw rol als Nationale ombudsman, met de Veteranenombudsman, de Kinderombudsman, de directie en de ondersteuning die hebben bijgedragen aan het jaarverslag van harte bedanken.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman zal ik nu in handen stellen van de commissie voor Binnenlandse Zaken, met dien verstande dat het werk van de Kinderombudsman besproken zal worden in de commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Ik hoop dan ook — ik kijk naar de woordvoerders van VWS die hier aanwezig zijn — dat het ook geagendeerd gaat worden. Ik begreep dat dat bij VWS nog niet gebeurd is, dus ik zou zeggen: zet hem op om dat zo snel mogelijk te gaan doen.

Het werk van de Veteranenombudsman staat geagendeerd bij de commissie voor Defensie. En zoals ik net zei is het aan de commissie voor Binnenlandse Zaken om het verslag te bespreken. Dat is ook inmiddels in gang gezet. Deze commissies besluiten over de verdere procedure over de behandeling van het aan hen toegewezen onderdeel.

Daarmee sluit ik de aanbieding van het jaarverslag van 2021 van de Nationale ombudsman af. Ik dank nogmaals degenen die hier een bijdrage aan hebben geleverd en ik wens iedereen een voorspoedige bespreking van het belangrijke werk dat gedaan is.

Ik dank u voor uw aanwezigheid en de mensen die dit gevolgd hebben en ik schors de vergadering tot 15.30 uur. Daarna zal er gestart worden met een nieuw debat.

Ik dank u wel.

De vergadering wordt van 13.52 uur tot 15.32 uur geschorst.