

## 8

# Aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2022

Aan de orde is de aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2022.

### De voorzitter:

Aan de orde is de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2022 van de Nationale ombudsman. Ik heet onze Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, van harte welkom in ons midden. De Nationale ombudsman zal hier vandaag in de plenaire zaal, zoals te doen gebruikelijk, het jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over het jaar 2022 aanbieden. De Nationale ombudsman is er voor burgers die behoefte hebben aan hulp op het moment dat het misgaat tussen hen en de overheid. De Ombudsman biedt ondersteuning en begeleiding vanuit een objectief perspectief en doet, als dat nodig is, ook zelfstandig onderzoek. Door de ervaringen die u opdoet in uw contacten met burgers vervult u een belangrijke signalerende functie en ondersteunende rol, ook richting het kabinet en richting de Tweede Kamer. 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 de Ombudsman.

### De heer Van Zutphen:

Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Met veel genoegen, ook namens Margrite Kalverboer, mijn collega de Kinderombudsman, en met ons beider bescheiden trots bieden wij u vandaag drie jaarverslagen aan, van de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman. Het is inmiddels een traditie. Wij zijn er heel blij mee dat het kan op deze manier.

Vorig jaar — ik hoop dat u het zich herinnert — was het jaarverslag getiteld "De burger kan niet wachten". Daar hoorde een beeld bij van het gemeentehuis in Winsum. Eigenlijk zijn dat beeld en die titel nog steeds actueel. De burger wacht nog steeds en kan dat eigenlijk niet langer volhouden. De problemen, rond het gemeentehuis in Winsum en wat er in Groningen aan de hand is, zijn nog steeds niet opgelost. Snelheid en voortgang zijn dus nog steeds cruciaal. U hebt dat gisteren overigens ook in een uitgebreid debat aan de orde gehad hier in deze Kamer. Nog steeds wachten veel te veel burgers al veel en veel te lang op de overheid. Denk daarbij aan het toeslagenschandaal en Groningen. Ik zeg daarbij dat ik wat verbaasd was over wat er werd gezegd bij het belangrijke rapport van uw Kamer, van de enquêtecommissie, die haar werk heeft gedaan. De reactie van de regering, de overheid, daarop was: wij geven onszelf een laatste kans. Toen dacht ik: en als die kans nou mislukt, hoe zit het dan? Er is nog steeds sprake van de gevolgen van de watersnood en postcorona, om nog maar te zwijgen van energie, klimaat en armoede.

Zeven jaar geleden schreef ik aan mevrouw Klijnsma, de staatssecretaris, een brief over mensen die in de problemen kwamen vanwege de arbeidsheffingskorting die werd afgebouwd en de manier waarop toeslagen daarop inwerkten. Zeven jaar later is het via een uitspraak van de

Centrale Raad van Beroep weer boven water gekomen. Ik heb overigens in die zeven jaar met regelmaat gevraagd of er al een oplossing is; die is er nog steeds niet. Wat daarover in de brief van de minister stond, vind ik nog niet de oplossing: bijzondere bijstand is niet de oplossing voor dit probleem, ook niet voor de toekomst. Ik vraag me af hoe we de getroffen en uit de afgelopen zeven jaar, want zolang is dit probleem bekend, tegemoet kunnen komen in wat hun is aangedaan. Zij hebben namelijk geleefd onder het sociaal minimum. Toen ik dat zo opschreef, dacht ik: waarom heet dat eigenlijk sociaal minimum? Ik weet het eigenlijk niet. Want zo sociaal kwam het niet op mij over.

Er is natuurlijk begrip voor de invloed van grote gebeurtenissen van dit moment, ook bij burgers. De oorlog, de grote impact van de klimaatcrisis, de energiecrisis: burgers hebben echt begrip voor de soms moeilijke positie van de overheid.

Maar zoals de zaken nu worden aangepakt, leidt het niet tot echte resultaten, en evenmin tot een begin van herstel van vertrouwen. Toch zijn er best wel lessen te leren uit de rapporten die de Kinderombudsman, de Veteranenombudsman en de Nationale ombudsman schrijven, maar ook uit de rapporten van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Vanmorgen hebt u er weer een gezien. "Sombor over de samenleving?" heet het. Kijkt u wat er aan de hand is. Het vertrouwen in u als overheid is zeer beperkt; laat ik mij voorzichtig uitdrukken.

Vorig jaar, op 11 mei, mocht ik hier ook staan, met het jaarverslag over het jaar daarvoor. Ik zei dat herstel van vertrouwen begint met een overheid die zich weer betrouwbaar toont. Ik voeg daar vandaag iets aan toe, namelijk dat u, als u — de politiek, de overheid — weer vertrouwd wilt worden, eerst vertrouwen zult moeten geven. Het is toch eigenlijk gek dat overheden steeds bijna luidkeels roepen — dat doen ze steevast — dat alles wordt gedaan met de beste bedoelingen, maar dat een burger, als hij zegt dat hij iets doet met de beste bedoelingen, eigenlijk meteen wordt gewantwoord. Zijn statement wordt in twijfel getrokken. Het is tijd om, zoals de Denker des Vaderlands nog niet zo lang geleden zei, weer te geloven in elkaars oprechtheid. Ik hoop dat ik dat het komende jaar ook hier in deze Kamer zal aantreffen. Ik heb soms het gevoel dat dat wat ontbreekt.

Vertrouwen geven aan burgers begint dus altijd eerder, vaker, beter en actiever, met luisteren. Luister naar de burger, met het doel om samen verder te komen. Na dat luisteren volgt de vraag: wat heb je nodig? De volgende vraag is: wat kan de overheid bijdragen aan datgene wat nodig is? En de vraag aan de burger mag ook best zijn: wat kun je zelf bijdragen aan de oplossing van het probleem? Als de antwoorden gegeven zijn, wordt er een plan gemaakt en wordt er uitgevoerd. Daarna komt de vraag aan de orde: is het hiermee hersteld en kunnen we samen verder? Als het antwoord dan nog steeds niet ja is, dan herhalen we die cyclus net zolang totdat overheid en burger weer samen op weg kunnen. Dat volgt ook uit de missie en de visie van de Nationale ombudsman. Er kunnen lessen geleerd worden uit wat er de afgelopen tijd is gebeurd, uit de rapporten die zijn geschreven, op het terrein van de proactieve overheid: zo vroeg mogelijk na het ontstaan van het probleem maar ook niet te laat. Tegelijkertijd hebt u misschien de indruk dat het bij Groningen, toeslagen en Limburg eigenlijk al te

laat is, maar het is mijn overtuiging dat het nog steeds kan, dat het daarvoor nooit te laat is.

Ik vraag u ook om de komende tijd — ik zal daar nog een brief over schrijven — aandacht te besteden aan de impact van de 50 aangekondigde maatregelen voor Groningen. De mensen in Groningen zijn nu in verwarring: "Wat gaat er komen? Moet ik nog door met de nu nog steeds bestaande regelingen? Moet ik bezwaar maken? Moet ik naar de rechter? Moet ik afwachten? Moet ik een klacht indienen? Hoe gaat het er straks voor mij uitzien?" Ik hoop dat dit ertoe kan leiden dat er zo snel mogelijk duidelijkheid, eenheid, helderheid en eenvoud komt voor de Groningers, omdat zij ook echt de kans moeten krijgen om hun leven weer op orde te krijgen. Daar hebben ze aanspraak op. Daar hebben ze recht op.

Een paar woorden nog over vertrouwen herwinnen, vooral met betrekking tot een paar onderwerpen waarbij ik denk dat het heel hard nodig is. In de eerste plaats noem ik onze landgenoten op Bonaire, Saba en Statia. Zij maken terecht aanspraak op bestaanszekerheid, op gelijke behandeling en op gelijke berechtiging. Ze hebben geen recht op een sociaal minimum; ze hebben recht op een echt sociaal minimum. Dat moet er komen. Dat had er al dertien jaar lang moeten zijn.

Een ander punt dat ik graag onder uw aandacht wil brengen, is het toernooimodel, zoals dat in de rechtspraak heet. Want wat is er aan de hand? De overheid erkent schuld, zoals op een aantal terreinen gebeurt. Daar wordt vervolgens bij gezegd: ik weet niet hoe ik het moet oplossen. Denkt u daarbij maar even aan die brief die ik zeven jaar geleden schreef. Maar het is soms te moeilijk om op te lossen. Groningen is soms te moeilijk om op te lossen. Het toeslagenschandaal is te moeilijk om op te lossen. Wat zegt dan de overheid? Daarbij zeg ik het maar even heel algemeen. De overheid zegt dan: je mag met mij het gevecht aangaan, dus kies maar een advocaat en die zal ik betalen. De overheid erkent dus schuld maar weet niet hoe het probleem op te lossen is en zegt: je mag mij bestrijden in bezwaar en beroep, en ik betaal wat die tegenstand je kost. En dan maar kijken wat eruit komt. Ik denk dat het anders moet. Ik denk dat die rechter en dat bezwaar het allerlaatste is wat er moet gebeuren, als het écht niet anders kan. We moeten kunnen rekenen op een fatsoenlijk functionerende overheid die in staat is om de problemen zelf op te lossen, en zeker als er schuld is erkend of de aansprakelijkheid vaststaat. Dan zeg je dus niet meer: ik betaal je advocaat. Je zegt: ik zal zorgen dat we samen verder kunnen.

Er is in de laatste jaren ook veel gezegd over het doenvermogen. Doenvermogen wordt tegenwoordig gebruikt als een soort van analyse van het probleem dat er is bij regelingen die uitgevoerd moeten worden. De burger is niet in staat om het te doen, zegt men dan. Ik denk dat het komt door ondoenlijke regelgeving. Ik wil u dus vragen of u als publiek wil kijken naar de doenlijkheid van de regelgeving. Daarna kunnen we het dan hebben over het doenvermogen van de burger.

Gisteravond kwam in uw Kamer de kwestie rondom het niet tijdig beslissen van de overheid aan de orde. Die regel was gemaakt voor een goed functionerende overheid en niet voor een disfunctionerende overheid. Niet tijdig beslissen was bedoeld voor de situatie waarin een overheid

normaal gesproken in staat is te doen wat ze moet doen. En daar waar ze verzuimt of verzaakt, komt ze met een tik op de vingers weer in het gareel. Maar als er duizenden zaken zijn waarin er niet tijdig wordt beslist, dan is de oplossing nooit te vinden in een uitspraak van de rechter of in het opleggen van een dwangsom. Dan zit het alleen maar in de manier waarop de overheid functioneert, haar werk doet, er is voor haar burgers — of niet. U heeft vanmorgen toen u de krant opensloeg waarschijnlijk ook het artikel gezien over de stand van de uitvoering bij de IND, waar hetzelfde aan de orde is. Daar bestaat die dwangsommenregeling bij het niet tijdig beslissen overigens op dit moment niet meer, althans niet meer zoals het ooit was bedacht. Maar er is ook geen oplossing.

Maar laat ik afsluiten met wat hoop, want anders is het zo'n domper voor u vandaag en u moet nog zo veel doen. Er is hoop. Ik was in Vaals met het rapport Burger in Zicht! Dat gaat over de Wmo, de Wmo-voorziening en hoe dat gaat. In Vaals gaat dat fantastisch. Daarom ging ik erheen met het rapport onder de arm. Ik heb het daar aan de beweegmakelaar van Vaals uitgereikt: pak het rapport, zie wat er kan en gebruik het als voorbeeld om burgers mee te laten doen op een serieuze manier, waardoor samenleven weer aan de orde kan komen. Ik zag het ook in Amsterdam bij De Veldpost, het inloopcentrum voor veteranen. Na vijf jaar kregen ze het terug. Ze hebben het er fantastisch. De gemeente doet er heel mooi, belangrijk werk. Ik zag het ook toen het UWV en de SVB proactief gingen samenwerken om te kijken hoe we proactief kunnen zorgen dat degenen die ouder zijn en te weinig AOW genieten een AIO-aanvulling kunnen krijgen. Dat is een voorbeeld van hoe het echt zou moeten. De lijst is gelukkig langer.

Het valt op dat er in al die gevallen waar het goed gaat, tijd is gemaakt voor de burger. Ik zei het al: een burger die nog steeds niet kan wachten. Tijd maken is dus belangrijk. Onze jaarverslagen over 2022 hebben daarom ook de titel Tijd voor de burger meegekregen. Weer is er een foto op de publieksversie en de omslag. Daar ziet u hoe wij dat doen. We laten zien hoe tijd voor de burger eruitziet. Ik nodig u uit om dat straks te doen. U ziet hoe daar aandachtig met de burger wordt gesproken en naar de burger wordt geluisterd. De foto is gemaakt tijdens een tournee van de ombudsman, een tour in de provincie. Ik kan u verzekeren dat wat daar toen besproken werd, na goed te luisteren echt is opgelost. Het kan dus. De foto zegt nog iets. Op de foto ziet u niet iemand tegenover de burger staan, maar u ziet iemand naast de burger zitten. Ik vraag u met klem: maak tijd voor de burger. Ik geef u nu graag de jaarverslagen van de drie ombudsfuncties over het jaar 2022.

#### **De voorzitter:**

Dank u zeer. Ik zal aan de Kamerbewaarder vragen om de stukken tot mij te laten komen. Ik haal de jaarverslagen er ook even uit, anders zien we de mooie foto's niet.

(Geroffel op de bankjes)

Dank u zeer. Namens de Kamer wil ik u bedanken voor het jaarverslag. Binnen de Kamer leeft zeer de wens om signalen die burgers afgeven in de brieven en de mails die dagelijks door commissies worden ontvangen, op een goede manier aan de orde te stellen. Daartoe zal de Kamer bijvoorbeeld de jaarlijks ontvangen burgersignalen gaan

analyseren om beter zicht te krijgen en trends te ontdekken die erachter schuilgaan. Dat is ook een van de aanbevelingen geweest van de werkgroep-Van der Staaij, die er op initiatief van het Presidium is gekomen. Ik dank ook de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven, want die gaat daarmee van start. Ik dank in het bijzonder de voorzitter, de heer El Yassini, die dit voortvarend oppakt en een aantal aanbevelingen heeft geformuleerd waar de Kamer echt haar voordeel mee kan doen. Ik heb begrepen dat de burgersignalen ook in de samenwerking met de Nationale ombudsman wordt gevonden. Ik denk dat dat zeer zinvol is.

Uit het jaarverslag en uw toelichting zojuist spreekt dat uw werk in 2022 met veel toewijding en zorgvuldigheid is verricht. Ik vind het plaatje ook heel mooi. Naast de burgers staan is iets wat meerdere Kamerleden in vele debatten aangeven. Ik dank u in uw rol als Nationale ombudsman en natuurlijk als Veteranenombudsman, want dat bent u ook. Ik dank in het bijzonder ook de Kinderombudsman en alle medewerkers van de Nationale ombudsman, want ik weet dat jullie het met elkaar doen. Ook dank namens de Tweede Kamer.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman zal in handen worden gesteld van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken, met dien verstande dat als het gaat over het werk van de Kinderombudsman, dat zal worden doorgeleid naar de commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Daarbij gaat het natuurlijk specifiek over het onderwerp jeugdzorg. Als het gaat over het werk van de Veteranenombudsman, zal dat worden doorgeleid naar de vaste commissie voor Defensie. Deze commissies besluiten dan ook over de verdere procedure voor de behandeling van dit onderdeel. Wij hebben met elkaar afgesproken dat het mooi zou zijn als er ook in de commissies goed notie wordt genomen van de rapporten van de Ombudsman. Ook is het belangrijk dat er altijd een reactie komt vanuit het kabinet. Ik heb er alle vertrouwen in dat de commissies hiermee aan de slag gaan.

Daarmee sluit ik de aanbieding van dit jaarverslag 2022. Nogmaals dank aan u en uw medewerkers.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.