

## Voorzitter

stemming plaatsvindt, zou de stemming over Gymnich ook kunnen plaatsvinden.

De **voorzitter**: Ja, als ik in staat zou zijn om dat VAO te organiseren. Dat is daar wel voor nodig.  
Het woord is aan de heer Van Gerven.

De heer **Van Gerven** (SP): Voorzitter. Namens mevrouw Leijten wil ik nog de volgende twee series vragen rappelleren aan de staatssecretaris van VWS: die van 14 augustus over het inzetten van vrijwilligers als mentor voor mensen met een beperking, dementerenden en jongeren met een verstandelijke beperking, en die van 5 augustus over het probleem dat steeds meer gehandicapte kinderen niet meer naar een kinderdagcentrum kunnen.

De **voorzitter**: Wij zullen het stenogram doorgeleiden naar het kabinet.  
Het woord is aan mevrouw Agema.

Mevrouw **Agema** (PVV): Voorzitter. Naar aanleiding van de brief van de staatssecretaris van VWS van 21 augustus over verslaafdenzorg Winnersway vraag ik om een aanvullende brief, waarin zij ingaat op het door haar geschrevene, namelijk dat Winnersway voor 31 augustus moet voldoen aan de eisen van het Zorgkantoor en aan de wet- en regelgeving en waarin zij aangeeft of dat is gehaald of niet. Wij willen die brief voor aanvang van het debat van volgende week ontvangen.

De **voorzitter**: Wij zullen het stenogram doorgeleiden naar het kabinet.  
Hiermee zijn wij gekomen aan het einde van de regeling van werkzaamheden.

De vergadering wordt van 13.42 uur tot 14.00 uur geschorst.

---

### Aan de orde is het **debat** over het **verslag over 2008 van de Nationale ombudsman (31866)**.

De **voorzitter**: Ik heet de Ombudsman, de heer Van Dooren en mevrouw Stehouwer van harte welkom. Fijn dat u er bent. Ik heet ook van harte welkom de bewindslieden, de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de minister voor Jeugd en Gezin, de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de staatssecretaris van VWS. Fijn dat u er ook bent.

Als eerste geef ik het woord aan mevrouw Leijten, want de heer Brinkman is er nog niet. Ik hoor wel graag hoe lang mevrouw Leijten denkt te spreken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Ik denk dat ik aan drie minuten genoeg heb.

Het is mij een eer om dit debat over het jaarverslag van de Nationale ombudsman, dan wel ombudsmannen, te doen. Het is heel erg goed dat er een instantie is die mensen helpt die tegen dichte deuren aanlopen, die strijden tegen verkeerde beslissingen en die helemaal zoekraken in het bureaucratische geharrewar van deze

overheid. Ik vind het goed dat de Ombudsman er is. Ik ben blij met het jaarverslag.

Ik wil nu even ingaan op het CAK, een van de vele afkortingen in zorgland, waar heel veel mensen een hekel aan hebben. Weet u hoe dat komt? Dit centraal administratiekantoor gaat over het heffen van de eigen bijdrage die mensen over de zorg moeten betalen. De SP is het daar principieel mee oneens, maar daar gaat dit debat niet over. Het gaat erom dat er bij het CAK nogal wat mis is. Het is een hoofdpijndossier. In 2006 voerden wij er al debatten over. Voor mijn fractie deed Agnes Kant daar toen aan mee. Het werd eerst ontkend, maar inmiddels weet eigenlijk iedereen, inclusief de Nationale ombudsman, dat het behoorlijk mis is bij het CAK: niet bereikbaar, geen reacties op vragen en bezwaren, niet nakomen van afspraken, er zijn lange wachttijden – dat is het ergste – en er worden naar onze mening te vaak verkeerde rekeningen gestuurd. Erkent de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, dat dit niet kan? Wanneer wordt dit nu echt opgelost. De staatssecretaris beloofde dat al twee keer, maar ik wil nu graag weten wanneer het is opgelost. Wanneer weten al die mensen die mij nu mailen en naar de Ombudsman stappen dat de problemen zijn opgelost? Dat is van belang, want dit raakt mensen in hun inkomen. Sterker nog, het CAK legt beslag op het inkomen. De SP-fractie vindt dat dit moet stoppen. Zo lang er wachttijden zijn, zo lang er zoveel verkeerde rekeningen worden gestuurd, mag het CAK geen beslag leggen op het inkomen.

De Nationale ombudsman zei in een gesprek met Kamerleden over het CAK dat sprake is van een geweldige bestuurlijke drukte. Het CAK moet namelijk informatie krijgen van allerlei instanties met nog meer irritante afkortingen. De Ombudsman stelde dat het in dat kader onwaarschijnlijk lijkt, als je alles zo complex organiseert, met zoveel partners, dat het nog goed komt. Ik zie graag dat de staatssecretaris daarop ingaat. De Nationale ombudsman was ook kritisch over het ministerie, de overheid zelf, die zoveel vragen stelt aan het CAK en deze organisatie eigenlijk opzadelt met een onmogelijke missie. Wat zegt dat eigenlijk over het beleid van de staatssecretaris? Wil zij daarop ingaan?

Door alle problemen bij het CAK is dus sprake van een hoofdpijndossier, van volle mailboxen en heel veel gefrustreerde mensen. Ik wil niets meer horen over een goed nieuwsshow. Ik wil weten wanneer de problemen zijn opgelost.

Mevrouw **Langkamp** (SP): Voorzitter. Aan mij de eer om in te gaan op de jeugdzorg. Immers, ook over dit onderwerp krijgt de Nationale ombudsman gigantisch veel klachten binnen. "Ik zie geen oplossing voor de problemen in de jeugdzorg in Nederland", zei de Nationale ombudsman in een gesprek met de Kamer afgelopen mei. Hij heeft gelijk als wij maar blijven doormodderen in deze vicieuze cirkel en niet met drastische verbeteringen voor de jeugdzorg komen.

Het wordt tijd dat de minister voor Jeugd en Gezin stopt met doormodderen, stopt met rommelen in de marge en toegeeft dat de problemen in de jeugdzorg – wij kennen ze allemaal: aanhoudend lange wachtlijsten, onvoldoende plekken, toenemende bureaucratie en hoge werkdruk waardoor jeugdhulpverleners niet meer aan hulpverleners toekomen – alleen maar kunnen worden

## Langkamp

opgelost als de jeugdzorg radicaal anders georganiseerd wordt.

In de loop der jaren zijn aardig wat vernietigende rapporten verschenen van de Nationale ombudsman over de falende jeugdzorg. In elk rapport doet de Ombudsman suggesties om de jeugdzorg te verbeteren. De Nationale ombudsman is natuurlijk niet de eerste de beste! Hij doet serieus onderzoek naar de klachten en komt tot een onafhankelijk oordeel. Daarom is het ook zo teleurstellend dat de minister in zijn reactie hierop niet verder komt dan het opsommen van het ingezette beleid. Het is teleurstellend dat hij niet op het idee komt op dit beleid bij te stellen. Waarom legt de minister de rapporten van de Nationale ombudsman zo gemakkelijk naast zich neer? Immers, is de ketenzorg verbeterd? Nee. Is de bureaucratie minder geworden? Nee. Zijn de wachtlijsten weg? Nogmaals nee. Zitten er geen onschuldige jongeren meer in de jeugdgevangenis? Ja, dat dan weer wel.

Achter al deze klachten die bij de Ombudsman binnenkomen, zitten verhalen van mensen. Mensen die nare ervaringen hebben opgedaan met de jeugdzorg. Over klachten gesproken, elk Bureau Jeugdzorg heeft op dit moment zijn eigen interne klachtenregeling. Is dat niet een beetje vreemd? Zou deze niet bij ieder Bureau Jeugdzorg hetzelfde moeten zijn?

Afgelopen zomer mocht ik meelopen bij Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam. De hulpverleners daar gaven allemaal aan dat de samenwerking met andere instellingen moeizaam verloopt en dat de wachtlijsten en het tekort aan plekken een doorn in het oog zijn. Zo hadden zij net die week een gezin in behandeling van een moeder met drie kinderen van twaalf, acht en vijf jaar oud. De autistische en suïcidale moeder gaf bij het Bureau Jeugdzorg aan dat zij niet meer voor zichzelf kon instaan. Omdat de kinderen dus niet langer veilig waren bij deze moeder, moest men voor alle drie de kinderen een plek vinden. Dan begint de ellende. De pleegzorg kon ze voor één nacht opvangen. De volgende dag zaten de kinderen echter gewoon weer de hele dag op kantoor bij Bureau Jeugdzorg totdat, aan het eind van de middag, ergens anders weer een plekje voor de nacht was gevonden. Immers, geen enkele instelling wilde deze kinderen opnemen, omdat twee van hen autistisch waren. Bureau Jeugdzorg stond met lege handen. Ten einde raad heeft een medewerker van het bureau ze maar een nachtje mee naar huis genomen. Gelukkig kon men voor het weekend een vakantiehuysje regelen en wat hulpverleners en groepsleiders inkopen, zodat de kinderen in ieder geval het weekend onder dak waren. Maar na dat weekend moest er weer een nieuwe plek gevonden worden.

Dit is geen uitzondering, dit is de harde realiteit. Hier lopen kinderen, ouders en hulpverleners dagelijks tegen aan. Ik heb het gevoel dat deze dagelijkse realiteit door beleidsmakers te vaak en te veel uit het oog wordt verloren. Wat gaat de minister hieraan doen?

□

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. De PVV hecht grote waarde aan de Nationale ombudsman. Ik dank hem dan ook voor het goede werk in het jaar 2008. De Ombudsman is een parlementair instrument en derhalve voor het parlement van grote waarde. Intensieve contacten tussen Kamer en Ombudsman zijn altijd belangrijk. De vorige

keer was ik afwezig, maar ik zal echt altijd mijn best doen om bij deze contacten aanwezig te zijn namens de PVV-fractie.

De Ombudsman is zich meer dan dit kabinet bewust van het gegeven dat de overheid in dienst staat van de burger en niet andersom. Het zijn de burgers die betalen voor de overheid en daarvoor goede service moeten krijgen. De vele hulpeloze burgers die door de bomen het bos niet meer zien in overheidsland hebben met dit instituut de kans om hun onvrede en misnoegen kenbaar te maken en daar iets aan te veranderen. De omvang van de klachten in 2008 is nagenoeg gelijk aan het niveau van 2007, zo rond de 13.000. De PVV is er daarom ook licht teleurgesteld over dat de daling vanaf 2006 niet kon worden doorgezet. Het aantal klachten in 2008 ligt nog steeds ruim boven het aantal in 2004 en 2005. Toen waren er rond de 11.000 klachten. Heeft het kabinet daarvoor misschien een verklaring? Het kabinet moet volgens ons ten eerste ernaar streven om deze aantallen van vier tot vijf jaar geleden te halen en zich niet gelukkig prijzen met het feit dat het totaal aantal klachten niet is toegenomen.

Ondanks mijn lovende woorden voor het werk van de Ombudsman blijft de PVV het instituut kritisch volgen. De PVV vindt het uitermate belangrijk dat de taak van de Nationale ombudsman beperkt blijft tot burgers die klachten hebben en dat tot de bevoegdheden expliciet niet wordt gerekend dat de Nationale ombudsman op eigen houtje misstanden aan de kaak gaat stellen, dan wel besluit om eigen onderzoek te verrichten. Op grond van artikel 9.26 van de AWB heeft de Ombudsman de wettelijke bevoegdheid om op eigen initiatief onderzoek te doen. De PVV stelt dat bestaande klachten uit de bevolking de aanleiding zouden moeten zijn voor een dergelijk onderzoek. Een stroom van klachten, mogelijk van kwetsbare groepen, vormt wat ons betreft geen adequate reden voor onderzoek op eigen initiatief. De PVV benadrukt dat onderzoek uit eigen beweging pas moet worden kunnen uitgevoerd als er meer klachten bij de Ombudsman zijn over bepaalde onderwerpen dan in het jaar ervoor.

De PVV streeft ook naar een volledig onafhankelijke Ombudsman. Het zelfstandig kiezen van een onderwerp voor onderzoek is echter bijna altijd een politieke keuze. De PVV is derhalve enkel voorstander van het initiëren van een onderzoek op verzoek van of na goedkeuring van de Commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

De heer **Pechtold** (D66): Ik snap het niet. Het eerste deel van het betoog van de heer Brinkman was helder. De Ombudsman reageert op klachten, zoekt ze uit en biedt advies. Ik dacht dat de PVV zou voorstellen om de wet wat dat betreft te gaan veranderen. Maar het tweede deel van het betoog van de heer Brinkman is een pleidooi om de Ombudsman onafhankelijk te maken. Volgens mij kan dat niet samengaan.

De heer **Brinkman** (PVV): Volgens mij kan dat wel. Het was namelijk altijd al zo. Dit is erbij gekomen. Daar komt bij dat de Ombudsman een instrument van het parlement is. Het zou toch raar zijn als een instrument van het parlement zo maar zelfstandig beslist om een politiek interessant en heikel onderwerp te gaan onderzoeken

## Brinkman

met een bepaalde bedoeling. Daarvan zijn wij geen voorstander.

De heer **Pechtold** (D66): Volgens mij is de Ombudsman geen instrument van het parlement, maar is het een Hoog College van Staat. De heer Brinkman zegt dat dit instituut onafhankelijk moet worden. Bij mij gaat het er niet in dat onafhankelijkheid inhoudt dat het instituut alleen mag reageren als iemand met een klacht komt. Ik vind het juist interessant dat je niet alleen naar de kwantitatieve problemen kijkt en dat je 100 klachten op een bepaald gebied zou vergelijken met één op een ander. De 100 klachten kunnen van 100 mensen komen die dezelfde brief kopiëren. Terwijl de ene brief wel eens heel specifiek zou kunnen staan voor iets waar we anders misschien pas jaren later achter gekomen zouden zijn. Maar ik redeneer nu ook maar vanuit casuïstiek. Heeft de heer Brinkman een voorbeeld?

De heer **Brinkman** (PVV): Er zijn bijvoorbeeld onderzoeken geweest naar de opvang van vreemdelingen.

De heer **Pechtold** (D66): Maakt u zich niet een beetje verdacht? Waarom wilt u deze onderzoeken inperken?

De heer **Brinkman** (PVV): Als ik mij verdacht zou moeten maken, zou ik de heer Pechtold heel veel aan het woord laten. Daardoor wordt de heer Pechtold namelijk zo groot als hij nu in de peilingen is. Ik zeg maar gewoon hoe het is. Als er twee klachten binnenkomen, of sterker nog, als er geen enkele klacht binnenkomt, zou de Nationale ombudsman even goed nog een zelfstandig onderzoek kunnen gaan voeren. Ik vind dat een politiek instrument. Ik vind dat politiek in de Kamer bedreven moet worden. De heer Pechtold mag ervan vinden en denken wat hij wil; ik vind dat wij in de Kamer moeten bepalen wat de Nationale ombudsman gaat onderzoeken.

De heer **Pechtold** (D66): De geagiteerdheid is volstrekt onnodig.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik ben niet geagiteerd. Ik reageer gewoon op de vragen van de heer Pechtold.

De heer **Pechtold** (D66): Omdat twee delen van het betoog van de heer Brinkman naar mijn gevoel strijdig met elkaar waren – ik raad hem aan daar nog eens over te praten – vroeg ik hem om verduidelijking. Ik zeg nogmaals dat de Ombudsman een Hoog College van Staat is en geen instrument van het parlement. Als de heer Brinkman de wet wil wijzigen, ben ik zeer geïnteresseerd. Maar in het staartje zit dat vanuit de vreemdeling gereageerd de PVV toch weer liever iets niet dan wel wil weten.

De heer **Brinkman** (PVV): Het gaat er niet om of wij het wel of niet willen weten. Het gaat erom wat de Nederlandse staat er voor belang bij heeft te weten of er genoeg halaalmaaltijden worden verstrekt in opvangthuizen en hoe de behandeling is van vreemdelingen die vijf jaar geleden al weg hadden moeten zijn. Daar gaat het in wezen om. Dat geldt niet alleen voor die onderwerpen, maar ook voor alle andere onderwerpen. Het is een politiek instrument en ik vind dat politiek hier in de Tweede Kamer bedreven wordt. Punt.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): U spreekt uzelf wel tegen als u met dit soort voorstellen komt en de Nationale ombudsman toch onafhankelijk wilt laten zijn. U maakt het juist tot een politiek instrument als u ervoor gaat zorgen dat de politiek, de Tweede Kamer, moet beslissen welke onderzoeken de Nationale ombudsman mag doen.

De heer **Brinkman** (PVV): Nee, ik vind dat de Nationale ombudsman onafhankelijk moet zijn. Dat is ook het geval. De Ombudsman beoordeelt namelijk of de klachten die binnenkomen gegrond zijn. Dat is de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman. Daar doe ik niets aan af. Dat neemt niet weg dat die onafhankelijkheid natuurlijk niet meer in het geding is op het moment dat de Nationale ombudsman zelfstandig besluit politiek heikele onderwerpen te gaan onderzoeken. De Ombudsman weet donders goed dat die onderwerpen ook onderwerp van discussie zijn in de Tweede Kamer. U kunt daarvan zeggen wat u wilt, maar ik vind dat mijn standpunt meer onafhankelijkheid waarborgt dan uw standpunt.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): In uw ogen zou GroenLinks volgens mij ook afgeschaft moeten worden, maar daar gaat het hier niet om.

De heer **Brinkman** (PVV): Dat is onzin natuurlijk.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): Daar gaat het hier niet om. Heel veel politieke onderwerpen zijn heikel. De ministers en de staatssecretaris die hier zitten, zullen straks op politiek heikele kwesties antwoord moeten geven. Het zijn allemaal politiek heikele kwesties. Vindt u dan dat de Nationale ombudsman geen onderzoek moet doen naar de SVB, de Rijksdienst voor Wegverkeer of het CBR? Dat lijkt mij een logische gevolgtrekking uit uw woorden.

De heer **Brinkman** (PVV): Even voor de duidelijkheid: het is natuurlijk klinkklare onzin om te suggereren dat de PVV het nodig vindt om politieke partijen in deze Kamer te verbieden. Dat hebt u mij niet horen zeggen. Dat zal ik nooit zeggen en dat zal de PVV ook nooit vinden. Laat ik dat voorop stellen.

Als u goed geluisterd hebt, vind ik niet dat de Nationale ombudsman de kans moet worden ontnomen om bijvoorbeeld onderzoek te verrichten naar het soort instanties waarover u het had. Maar het moet wel op instigatie van ons of na goedkeuring van ons gebeuren. Ik zeg helemaal niet dat de Ombudsman bepaalde dingen niet mag onderzoeken, maar wel als wij het nodig vinden om daar een onderzoek over te ontvangen. Let wel, wij hebben het hier over belastinggeld. Die onderzoeken kosten een klap geld. Mag ik zelf bepalen of wij het nodig vinden om een dergelijk onderzoek te ontvangen?

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): U hebt zelf meegemaakt hoe moeilijk het kan zijn om een onderzoek erdoorheen te krijgen als de coalitie er niet voor is, bijvoorbeeld bij het Irak-onderzoek. U maakt het wel degelijk politiek door de meerderheid van een commissie te laten beslissen welke onderzoeken geëigend zijn.

De heer **Brinkman** (PVV): Nogmaals, als ik een bepaald

## Brinkman

onderzoek niet voor elkaar krijg, is dat democratie. Dat is jammer, maar helaas. Als de mensen het daar niet mee eens zijn, moeten ze de volgende keer op een andere partij stemmen. Zo simpel is het gewoon.

De PVV-fractie herhaalt haar standpunt omtrent de relevantie van de actieve rol van de Ombudsman in de samenleving door middel van het organiseren van werkbezoeken bij de voornaamste instanties waarover wordt geklaagd. Dat vinden wij een goed idee. De algemene kennis over de verschillende overheidsorganen wordt hierdoor vergroot en de controlerende rol van de Ombudsman heeft dan meer waarde. Wij vinden het goed dat van deze werkbezoeken jaarlijks verslag wordt gedaan. Ook ziet de PVV-fractie een actieve rol voor de Ombudsman in de organisatie van nieuwe bureaucratische overheidsprojecten. Aangezien deze overheidsprojecten veelal een bron van veel nieuwe klachten vormen, kan het instituut een belangrijke rol spelen bij dat voortraject en worden klachten hopelijk verminderd en behouden.

De PVV-fractie steunt een van de twee voornaamste aanbevelingen van de Ombudsman, namelijk het streven naar een minder complexe overheid. Uiteraard, zou ik zeggen. Bestuurlijke vernieuwing is noodzakelijk met als eindresultaat een kleinere, efficiënter en beter georganiseerd overheidsapparaat waarbij korte lijnen met de burger worden gehanteerd.

Bij de tweede aanbeveling, waarmee wordt gepleit voor één loket met doorzettingsmacht, plaatsen wij vraagtekens. Het instellen van één loket vinden wij een heel goed idee, maar hoe ziet die doorzettingsmacht eruit? Kan zij bijvoorbeeld beslissingen van andere instanties veranderen of wijzigen? De PVV benadrukt dat wat dat betreft voortdurende verbetering en centralisatie bij de ketensamenwerking, zodat de verschillende overheidsinstanties hun taken en verantwoordelijkheden op een effectieve wijze kunnen coördineren, goed zijn. De afbakening, de afstemming en de uitwisseling van informatie en klachten van burgers moeten vooropstaan en die kunnen zeer, zeer verbeterd worden. Het is noodzakelijk dat dat gebeurt.

Voorzitter. De Ombudsman beschrijft een aantal dramatische klachten, klachten over de jeugdzorg en een klacht over een aan drugs verslaafde jongen. Wij allen in deze Kamer krijgen klachten binnen. Wat dat betreft geeft het verslag nog maar eens aan dat er nog veel werk te verrichten valt. In de lijst van klachten over de verschillende overheidsinstanties valt op dat er geen cijfers worden verstrekt over kwesties met betrekking tot vreemdelingen en integratie. Deze klachten vallen nu onder justitie. De PVV wil twee aspecten benadrukken.

Ten eerste is onze fractie tegen deze samenvoeging, aangezien die tot onduidelijkheid leidt met betrekking tot de werkelijke klachten over de twee portefeuilles justitie en vreemdelingenbeleid. Ten tweede is de PVV tegen klachtrecht van vreemdelingen zonder verblijfsvergunning bij de Ombudsman. De PVV ziet met lede ogen aan dat vreemdelingen zonder verblijfsvergunning procedure op procedure stapelen en uiteindelijk zelfs hun toevlucht zoeken tot de Ombudsman als nieuwe rechtsinstantie. De PVV vindt dat alleen de klachten van Nederlandse staatsburgers in behandeling moeten worden genomen en zij stelt dat gevallen onder vreemdelingenbeleid door de IND en de rechter moeten worden afgehandeld. Punt!

Voorzitter. Nederland krijgt een nationaal instituut voor de rechten van de mens. Dit instituut wordt mogelijk

verbonden aan dat van de Nationale ombudsman. De PVV is niet echt voorstander van een nationaal instituut voor de rechten van de mens, aangezien het vooral een overbodig instituut zal worden dat waarschijnlijk ontzettend veel belastinggeld gaat kosten. Wij zien er de noodzaak niet van in. Eventuele schendingen van mensenrechten kunnen in Nederland prima via de rechter worden afgehandeld. Verder is de PVV tegen de verbintenis met de Ombudsman.

De heer **Pechtold** (D66): U wilt dus vreemdelingen het recht ontnemen om op dezelfde manier als wij dat doen bij bepaalde instanties hun recht te halen. Volgens mij druist dat in tegen artikel 1 van onze Grondwet.

De heer **Brinkman** (PVV): Nee.

De heer **Pechtold** (D66): Dat artikel spreekt over iedereen die zich in dit land bevindt. Wat verstaat u in dit geval onder vreemdelingen?

De heer **Brinkman** (PVV): Dat is duidelijk: mensen die hier zijn zonder een geldige verblijfsvergunning. U stelt dat mijn opvatting indruist tegen het gestelde in artikel 1 van de Grondwet. Dat is natuurlijk klinkklare nonsens. Ik doelde niet op mensen die hier een legale verblijfsstatus hebben. Ieder land in de wereld kent zijn uitzonderingen. Het zou toch te gek voor woorden zijn dat een illegale vreemdeling zich hier kan beroepen op alle rechten die u en ik hebben. Dat is niet het geval en dat is nergens in de wereld zo. Dus uw opmerking dat mijn opvatting zou indruisen tegen artikel 1 van de Grondwet is klinkklare onzin.

De heer **Pechtold** (D66): Ik geef aan dat het soms moeilijk is om zeker op internationaal vlak je eigen politiek te bedrijven, maar ja, soms zijn er mensen in dit land die nergens anders meer terecht kunnen.

De heer **Brinkman** (PVV): In ieder geval moeten zij dan niet naar de Nationale ombudsman gaan.

De heer **Pechtold** (D66): Je kunt ook niet tegen die mensen zeggen: blijf maar op de grens staan, want je mag noch de een noch de andere kant op. In de wereld waarin wij leven, hebben wij met deze vraagstukken te maken. Dat gezegd zijnde en gelet op het feit dat de kabinetten van de afgelopen jaren, van welke kleur dan ook, lang niet iedereen die hier niet thuishoorde, het land konden uitzetten, ga je toch het individu en zijn rechten in aanmerking nemen, zoals gelukkig heel veel burge-meesters in dit land doen. Zij zien dat je mensen niet in de kou kunt laten staan.

De heer **Brinkman** (PVV): Als er iets buitengewoon overmatig, maar zeer secuur in dit land is geregeld, dan is het wel de rechtsbescherming van de vreemdeling, mede door de inbreng van D66 en andere linkse partijen.

De heer **Pechtold** (D66): Dank u!

De heer **Brinkman** (PVV): Dat betekent wel dat uw betoog om die vreemdeling ook nog eens het recht te verlenen om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman weer zoveel meer van het goede is. In dat geval is niet meer sprake van het goede, maar van het





Mevrouw Van der Burg (VVD)

© M. Sablerolle – Gouda

slechte. De vreemdelingen hebben advocaten die door de overheid betaald worden, die van ons belastinggeld betaald worden. Zij hebben dus de mogelijkheid om van advocaten gebruik te maken en om tot twee keer, drie keer toe in beroep te gaan. Men kan naar de rechter stappen en u wilt ze als vierde gang ook nog eens naar de Nationale ombudsman laten sturen. Ik kan u verzekeren: als dat gewoon wordt – en dat wordt gewoon – zal uiteindelijk ook nog een keer een rechtsgang mogelijk zijn waarbij een vreemdeling zegt: ik ga nu een rechtszaak aanspannen, want ik mag niet naar de Nationale ombudsman. Met andere woorden, dan is men hier tien jaar aan het procederen en u vindt dat allemaal goed. U wilt al die mensen lekker hier houden...

De **voorzitter**: Uw punt is duidelijk, mijnheer Brinkman.

De heer **Brinkman** (PVV): Tien jaar, kom maar, gratis advocaten en de belasting betaalt wel. Daar is de PVV niet voor.

De **voorzitter**: Dank u wel. De heer Heijnen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Over het nationaal instituut voor de rechten van de mens heb ik slecht nieuws en goed nieuws voor de PVV.

De heer **Brinkman** (PVV): Begin maar met het goede nieuws.

De heer **Heijnen** (PvdA): Het goede nieuws is dat het niet onderdeel wordt van de Nationale ombudsman. Volgens de laatste brief van de minister daarover – dat zal u ongetwijfeld heel blij stemmen – wordt het samengebracht met – daar komt ie – de Commissie Gelijke Behandeling. Dat zal de PVV ongetwijfeld deugd doen.

De heer **Brinkman** (PVV): Maar die willen wij toch al afschaffen, dus dat is een beetje goed nieuws voor ons.

De heer **Heijnen** (PvdA): Het slechte nieuws is dat het nationaal instituut voor de mensenrechten er komt, althans vanuit uw perspectief als ik u zo hoor.

De heer **Brinkman** (PVV): Ja.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voor ons is dat goed nieuws. Bovendien is het heel goed nieuws dat het wordt verbonden ...

De **voorzitter**: En uw vraag is, mijnheer Heijnen?

De heer **Heijnen** (PvdA): Of de heer Brinkman het eens is met mijn waardering van deze ontwikkeling dat het een goede zaak is dat het samen met de Commissie Gelijke Behandeling de rechten van de burgers, alle burgers die zich op Nederlands grondgebied bevinden, gaat behartigen.

De heer **Brinkman** (PVV): Het is beide positief nieuws; het is niet goed en niet slecht. Het is allebei goed nieuws voor ons, want die vreselijke Commissie Gelijke Behandeling hadden wij toch al op onze zwarte lijst staan. Daar kan die andere commissie zich gelijk bij aansluiten.

De **voorzitter**: Vervolgt u uw betoog. U hebt nog een halve minuut.

De heer **Brinkman** (PVV): Schendingen van mensenrechten zijn in Nederland, als ze überhaupt al voorkomen, heel zeldzaam. Wat ons betreft – ik hoor al dat het niet meer noodzakelijk is – kan de Ombudsman zijn tijd beter aan iets anders besteden.

In tegenstelling tot het voorgaande ziet de PVV wel iets in een eventuele rol voor de Ombudsman met betrekking tot klokkenluiders. Sterker nog, dat vinden wij zeer belangrijk. Als het kabinet met een voorstel komt dat daadwerkelijk de positie van klokkenluiders versterkt, zal de PVV dit steunen.

Ten slotte bepleit onze fractie een geheel eigen Ombudsman voor de eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba, als zij als openbaar lichaam onderdeel worden van Nederland. Op deze overzeese eilanden hebben burgers vaak andere klachten dan op het Europese vasteland. Maar ondanks het feit ...

De **voorzitter**: Mijnheer Brinkman, uw lampje brandt al een halve minuut.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik heb nog vier zinnnetjes, voorzitter.

De **voorzitter**: Hele korte dan!

De heer **Brinkman** (PVV): Ik zal het blaadje even opschuiven, dan is het nog korter.

Van belang op die eilanden is de mate van goed – lees: integer – bestuur. Ik zou wat dat betreft, hopelijk namens het parlement, de Nationale ombudsman willen vragen, de opdracht willen geven een onderzoek in te stellen naar de mate van integer en goed bestuur op die eilanden.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. De kwaliteit van de overheidsdienstverlening staat vandaag centraal. De Nationale ombudsman heeft als titel van zijn jaarverslag "De burger in ketens" gekozen; een titel die

## Van der Burg

de vraag oproept of de burger geboeid, verstrikt raakt in het overheidsdoolhof. Het antwoord is soms helaas "ja". De overheid wordt steeds complexer, er zijn steeds meer organisaties, het wordt steeds meer verkokerd. De oplossing wordt dan gezocht in samenwerken in de keten, in informatie uitwisselen en het liefst moet dit via computersystemen worden geregeld. Dit lijkt heel goed, maar als de afstemming, samenwerking en/of informatie-uitwisseling tussen die overheidsorganisaties en -lagen faalt, is de burger echt het haasje. Elk van de overheidsinstanties is dan slechts voor een deel verantwoordelijk en daarmee niemand. Hoe meer organisaties en bestuurslagen erbij betrokken zijn, hoe erger het wordt. Het is een terechte zaak dat de Nationale ombudsman dit aankaart. Ook de VVD heeft dit hier al diverse malen aangekaart en concrete voorstellen gedaan om dit aan te pakken. Ik refereer aan moties over bestuurslagen en noem maar op. Het probleem is echter de politiek: wij allemaal in de Tweede Kamer, alle 150 leden, maar zeker ook dit kabinet en zelfs in een aantal gevallen lokale bestuurders. Wij durven namelijk geen overheidslagen, regelingen of overleggen te schrappen of af te schaffen. Wij kunnen wel alles laten samenwerken, maar op een bepaald moment houdt dat op. Dan valt er niet meer samen te werken. Wij durven uitvoeringsorganisaties niet wat ruimte te geven om hun werk zelf te organiseren. Ik kom daarop zo terug. Daarom loopt het vast. Ieder van ons heeft boter op zijn hoofd, maar, zoals ik al zei, zeker ook dit kabinet.

Dit kabinet heeft een betere dienstverlening hoog in het vaandel staan, maar hanteert de facto de kaasschaaf. Echte keuzen blijven uit en als een keten slecht functioneert, dan wordt er een extra laag gecreëerd. Voorbeelden zijn de Centra voor Jeugd en Gezin en de programmaministeries. In plaats van dat er geschrapt wordt, maakt men weer een laag erbij. Het probleem wordt verergerd in plaats van opgelost. In Alphen aan den Rijn is actie ondernomen op het terrein van de jeugdzorg. Heel veel overleggen zijn geschrapt. Twee zijn er overgebleven, waar ook knopen worden doorgehakt omdat alle partijen aan tafel zitten en één partij uiteindelijk bevoegd is om de knoop door te hakken. Dat is de wethouder. Zo voorkom je dat er eindeloos wordt vergaderd, zonder dat er voor het kind echt iets gebeurt. Hoe meer lagen en organisaties, hoe meer overleg en hoe minder besluiten. Het kind betaalt de rekening.

De Nationale ombudsman noemde de jeugdzorg een dramatische bureaucratie waarvoor hij geen oplossing zag. "Een dramatische bureaucratie", het is nogal een uitspraak. Kunnen de bewindspersonen op deze uitspraak van de Nationale ombudsman reageren? Kan de speciaal ingestelde programmaminister voor Jeugd en Gezin, die al voorbij de helft van zijn ambtstermijn is, mij daarnaast drie concrete resultaten noemen die hij realiseert, om deze dramatische bureaucratie te verminderen? Kan deze minister mij aangeven hoe het kind centraal wordt gesteld in zijn beleid?

Hoe worden organisaties bij de uitvoering van hun taken in de problemen gebracht? Door elke uitzondering tot regel te verheffen en voor elk probleem direct een regeling of regel te eisen. Zo hebben wij op het terrein van de armoedebestrijding met elkaar maar liefst 127 regelingen in het leven geroepen. Uit een evaluatieonderzoek blijkt dat zij helemaal niet effectief zijn. Weer is er een doolhof van goede bedoelingen gecreëerd waarin de burger verstrikt raakt en blijft. Er is veel geld

over de balk gegooid, energie verspild en de burger is er helemaal niks wijzer van geworden. Laten wij deze 127 regelingen schrappen en er één van maken.

Een ander voorbeeld zijn de uitvoeringsorganisaties die terecht heel erg kritisch werd beoordeeld door de Ombudsman: het Centraal Administratie Kantoor. Heel veel klachten, niet reageren, et cetera. Een drama voor de mensen die daarvan afhankelijk zijn. Maar zijn wij ook niet schuldig, met al die regelingen? Ik heb dat net al aangegeven. Wij geven hier die organisatie ook geen enkele ruimte om het op te lossen. Het CAK heeft gevraagd om bij de regeling voor de eigen bijdrage achteraf te mogen toetsen. Dat heeft het CAK gevraagd aan het kabinet, zodat men het probleem kan oplossen. Ik vraag dan ook dit kabinet en deze staatssecretaris of zij bereid zijn om dit op korte termijn mogelijk te maken, zodat het CAK wat meer ruimte krijgt om op zijn manier het werk te organiseren.

Als het nu voor één keer niet komt door alle regelingen die de politiek brengt dat de burger in de keten verstrikt raakt, maar door het niet functioneren van ambtenaren binnen een organisatie, waardoor de zaak fout loopt, dan vindt de VVD dat hiertegen moet worden opgetreden. Kan de minister aangeven of ambtenaren bij niet goed functioneren daadwerkelijk uit de dienst ontslagen worden, in plaats van overgeplaatst naar elders? Zo ja, hoe vaak gebeurt dit ongeveer?

De VVD hecht aan een krachtige en kleine staat. Een staat waarvan voor alle Nederlanders duidelijk is wat zijn taken zijn en wat er van hem verwacht mag worden. Een staat die zijn publieke taken kwalitatief goed uitvoert en de burger centraal plaatst in plaats van zijn eigen processen. Vooral ook een staat die zich niet overal mee bemoeit, want van die bemoeizucht krijgen wij al die ingewikkelde regels. Wij vinden ook dat er te veel overheidslagen en organisaties zijn. De organisaties die zich bemoeien met één zaak, bijvoorbeeld met één gezin of met één kind, moeten beperkt worden. Er moet bij iemand de doorzettingsmacht komen. De VVD vindt dat niet alleen, maar brengt dat ook zo goed mogelijk in de praktijk. Wij durven wel met voorstellen te komen om overheidslagen te schrappen, om regelingen te hervormen en om de burger centraal te stellen. Gaat het kabinet deze uitdaging ook aan? Wat gaat het kabinet dan concreet doen?

Verder heb ik vorig jaar september de bewindspersoon van BZK uitgedaagd haar ambitie op de dienstverlening van de ketens te verhogen, en op dit vlak ook naar een hoger rapportcijfer te streven. Zij herinnert zich dat vast wel. Daartoe was zij niet bereid. Ik vraag de bewindspersoon van BZK of zij nu wel bereid is om naar een fatsoenlijk rapportcijfer hiervoor te streven, waarbij de dienstverlening aan de burger een hoge waarde krijgt daarin. Een 7 lijkt mij dan toch echt een minimum.

Als laatste dank ik de Ombudsman voor zijn goede werk.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Voorzitter, mag ik u een boek aanbevelen? Ik heb het tijdens het zomerreces gelezen en het las onbedoeld als een literaire voorbereiding op dit jaarlijkse debat over het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Het boek heet "Uitgaand schrijven nummer 37, dagboek van een kantoorchef", aan het begin van de vorige eeuw geschreven door de mij

## Schinkelshoek

niet bekende Russische auteur Lev Lunc. Het is een vlijmscherpe satire op de bureaucratie, voortbordurend op een rijke Russische traditie. Het gaat over plannen om een grondige reorganisatie van het departement door te zetten, iets wat zoveel hoofdbrekens kost dat de kantoorchef zich op een gegeven moment de vraag stelt of de burgerij niet omgevormd dient te worden.

Nee, zo erg is het niet in Nederland. Maar we kennen allemaal individuele gevallen waarin burgers oplopen tegen de muur die de overheid heet. Burgers die verstrikt raken in de beklemmende bureaucratie en die zich gaandeweg miskend voelen, of erger. Het is dát probleem dat de Nationale ombudsman aan de orde stelt in het jaarverslag over 2008, het probleem van de "ketensamenwerking", dat van een gebrekkig samenwerkende overheid, overheidsinstanties en instellingen, die langs elkaar heen werken of nog erger, elkaar beconcurreren. Dat levert een aansprekend jaarverslag op. Misschien niet zo provocerend als vorig jaar, maar dat hoeft van het CDA ook niet. Het is wel zo lezenswaardig, boeiend, prikkelend en, wat minstens zo belangrijk is, trefzeker. Het snijdt een probleem aan dat een stevige aanpak over een breed front vraagt. Hier zijn we niet zo gemakkelijk mee klaar, vrees ik, ook al moeten we het vandaag in zeven minuten bespreken.

Het is gelukkig niet over de hele linie somberheid troef. Een betere overheidsdienstverlening staat hoog in het vaandel van dit kabinet. Het aantal klachten over de overheid daalt, voor de tweede keer op rij. Uit de cijfers kan worden opgemaakt dat er kennelijk ook zoiets bestaat als een "lerende overheid". Er zijn overheidsinstanties die het leven zichtbaar hebben gebeterd. Zelfs de Belastingdienst presteert beter. Dat stemt hoopvol. Helaas hebben zich alweer nieuwe zorgenkinderen gemeld, zoals het Centraal Administratie Kantoor en de jeugdzorg. Concrete vraag: wat gaan de verantwoordelijke bewindslieden doen om volgend jaar een beter rapportcijfer te krijgen en om die – mevrouw Van der Burg citeerde het al – dramatische bureaucratie terug te dringen?

Veel klachten in de jeugdzorg en in de gezondheidszorg, maar niet alleen daar, voeren terug op de gebrekkig samenwerkende overheid. Het jaarverslag maakt dat in ronde woorden duidelijk, geïllustreerd met aansprekende voorbeelden. Het wordt te complex. Dat dé overheid niet bestaat, weet iedereen die een tijdje in Nederland rondloopt. Er zijn honderden overheidsorganen, die elk een stukje van de collectieve overheidstaak uitvoeren, te vaak moeizaam communicerend. Toen ik het jaarverslag las, viel me – misschien wel heel cynisch – de Bijbelse uitdrukking in: "de ene hand weet niet wat de andere doet". Van die falende ketensamenwerking, ketenmanagement of keteninformatisering is de burger te vaak het slachtoffer, soms letterlijk. Het jaarverslag 2008 tekent een schrijnend, pijnlijk beeld. Ik vrees dat dit beeld herkenbaar is voor iedereen.

Wat daaraan te doen? Dat vroeg ik me na lezing van het jaarverslag af. Zeker, de Ombudsman komt met een reeks nuttige aanbevelingen. Die zijn bijna allemaal de moeite waard. Tijdens het overleg met hem hebben wij daar uitvoerig over gesproken, maar het klonk me allemaal iets te gemakkelijk, iets te flets: meer samenwerking, meer regie, meer commitment en meer harmonisatie. Dat is allemaal nuttig, zoals ook de regering aangeeft, maar ik weet niet of je daarmee het inderdaad taai probleem van de ketenaansprakelijkheid oplost. Zo sterk

als de analyse is, zo grijs vindt mijn fractie de oplossing. Ook het kabinet komt niet veel verder. Er is een hele reeks nuttige initiatieven onder handen om burgers uit de ketens te verlossen en de staatssecretaris tekent voor een veelbelovende aanpak, uiteenlopend van meldpunten tot speciale websites, maar is dat wel genoeg? Moet er toch niet een loket komen, zoals de Ombudsman suggereert? Aanvankelijk had ik aarzelingen. Een loket waar de dolgedraaide burger terecht kan? Weer eentje? Hadden we er niet al eentje? En heette dat niet "de Nationale ombudsman"? Gaandeweg ben ik echter gaan aarzelen. Is het probleem niet al zo taai dat een onconventionele stap nodig is die dwars door ambtelijke kokers heen breekt? Het verweer van de staatssecretaris, die een klachtenloket op dit moment niet opportuun vindt, vind ik niet erg sterk. Zij lijkt de noodzaak te onderkennen, maar wil er nog niet aan. Moet het probleem van dolende burgers nog groter worden of is dat te cynisch?

De heer **Pechtold** (D66): Mag ik een suggestie doen? Meer vormen van directe democratie.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Nee, dat is een simplisme dat de heer Pechtold al jarenlang uitprobeert en dat helaas niet werkt. Daar hebben we binnenkort een heel ander debat over.

Omdat wij echt de problemen willen oplossen, leg ik namens de CDA-fractie de wens op tafel om zo'n loket in te richten. Ik heb het overigens liever over "een aanspreekpunt", een aanspreekpunt dat overheidsorganisaties een gezicht geeft en waar burgers die ten einde raad zijn, ook persoonlijk terecht kunnen. Nee, ik wil geen nieuw loket. Ik wil geen nieuwe instantie. Ik wil concrete hulp voor mensen met wie zelfs de Ombudsman niets kan. Het gaat dus om mensen die vastgelopen zijn in het systeem, in de keten. Zij zijn tussen wal en schip gevallen en zijn verdwaald in het doolhof. Zij zijn letterlijk ten einde raad. Noem het: een laatste hulp bij ongelukken.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik ben blij dat de heer Schinkelshoek meldt dat hij geen extra loket wil, want dat is de standaardmaatregel waar wij naar grijpen. Dan wordt het nog ingewikkelder. Ik heb een andere vraag: wat gaat de CDA-fractie aan die bureaucratie doen? Wat stelt de heer Schinkelshoek voor op het punt van het schrappen van organisaties, lagen of wat dan ook? Het CDA heeft immers een regeerakkoord gesloten waarin een aantal situaties elkaar in de weg zit, waardoor dit niet gebeurt. Komt de heer Schinkelshoek ook op dat punt met voorstellen?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Als mevrouw Van der Burg mij had laten uitpraten, had zij gehoord dat ik een concreet voorstel doe. Ik was bezig met het formuleren daarvan en toen vroeg zij wat ik ga doen. Ik heb het kabinet trouwens al geprezen voor de aanpak. Dat hoeft ik niet te herhalen. De staatssecretaris van BZK tekent voor een heel concrete aanpak om de regels terug te dringen. De minister van BZK is politiek verantwoordelijk voor een heel ambitieus programma voor vernieuwing van de rijksdienst. Het moet allemaal beter gaan. Dat weet ik. Het is een heel lange weg. Het is taai en het is niet gemakkelijk, maar als wij volhouden, komen we er wel.

## Schinkelshoek

Nu kom ik bij de concrete suggestie die ik namens het CDA op tafel wil leggen: geen nieuw loket, maar toch zoeken naar een oplossing waarmee we als een soort laatste hulp bij ongelukken mensen uit de put kunnen helpen. Zo'n aanspreekpunt of wellicht zulke aanspreekpunten zullen inderdaad, als zij effectief willen zijn, over doorzettingmacht beschikken. Zij zullen knopen moeten kunnen doorhakken, al was het maar om overheidsinstanties aan te zetten tot daadwerkelijke samenwerking, daadwerkelijke harmonie en daadwerkelijk commitment en om het niet zover te laten komen met de klagende, zoekende burgers. Mag ik de staatssecretaris vragen om de suggestie van de Nationale ombudsman uit te werken en om de Kamer daarover voor het einde van het jaar te rapporteren?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De oplossing waarmee u nu komt, is echt helemaal aan het eind. Op zich is dat prima, want ook wij krijgen die burgers aan de telefoon en ook wij krijgen hun e-mails. Maar ik vroeg u hoe u ervoor gaat zorgen hoe bijvoorbeeld in de jeugdzorg stappen worden gezet. Als er op dat punt voorstellen worden gedaan, wil uw fractie vaak graag alles bij het oude houden, maar het is toch dramatisch dat kinderen tussen wal en schip raken. Dat kunnen wij toch niet toelaten? Daar heb ik graag een antwoord op.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Heel concreet. Ik heb de minister voor Jeugd en Gezin uitgenodigd om hier te komen met concrete voorstellen hoe hij die dramatische – ook ik heb dat woord gebruikt – bureaucratie denkt terug te dringen. In de desbetreffende Kamercommissie is afgesproken om dit najaar samen met hem tot voorstellen te komen. Wij gaan dat wat mij betreft niet nu al gedetailleerd bespreken, maar ook hier willen wij heel concreet problemen oplossen waar ze zijn. Wij bespreken nu het algemene beleid waarvan ik heb gezegd dat ik met vreugde constateer dat bij dit kabinet terugdringing van regelgeving, beperking van overlast, terugdringing van bureaucratie hoog in het vaandel staan, dat daarin successen worden geboekt, maar dat er inderdaad nog heel wat te doen is. Dat ben ik met u eens.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Hoort u wel wat u zei: over een jaar! Hoeveel onderzoeken naar de jeugdzorg zijn er al niet geweest? Wij hebben zelfs een regeringscommissaris gehad. Zijn er geen oplossingen denkbaar waarvoor dit kabinet nu al maatregelen kunnen worden genomen in plaats van het weer uit te stellen naar een volgend kabinet? Daar komt het toch op neer. Laten wij nu eens wat doen, wij kunnen die kinderen toch niet in de steek laten?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Nu maakt u het toch echt een tikkeltje te dramatisch. Ik heb helemaal niet gezegd dat wij het een jaar moeten uitstellen. Ik heb de minister voor Jeugd en Gezin uitgedaagd om ervoor te zorgen dat hij over een jaar bij het volgende debat over het verslag van de Ombudsman betere rapportcijfers kan laten zien. Dat betekent dat er vanaf nu hard moet worden gewerkt om de problemen op te lossen. Ik heb zoveel vertrouwen in deze minister dat ik weet dat hij eraan gaat werken om het probleem dat u noemde aan te pakken, maar laten wij hier niet de suggestie wekken dat het zo simpel is dat het in een handomdraai kan

worden opgelost. Als dat zo was, was het allang gebeurd.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Er liggen al verschillende voorstellen, er zijn zelfs mensen die zeggen dat zij zich helemaal niet meer aan de regels gaan houden en dat vind ik vrij dramatisch in een democratie. Ik hoor dat de CDA-fractie wel over concrete voorstellen wil nadenken en aan het kabinet meegeven. Ik zal dat doorgeven aan onze woordvoerder voor jeugd en gezin. Ik verwacht dan ook een constructieve houding, zodat wij inderdaad slagen kunnen maken in deze dramatische bureaucratie waarvoor wij allen toch wel flink wat boter op het hoofd hebben. Ik denk dat uw partij daar een heel belangrijke functie in heeft en ook een belangrijke rol in heeft te vervullen. Ik vertrouw erop dat u deze toezegging ook gestand doet.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Dank voor het grote vertrouwen in de CDA-fractie, wij komen er nader over te spreken. U kent ons slecht als u denkt dat wij weglopen voor problemen. Dat doen wij over het algemeen niet en dus ook niet hierbij.

Mevrouw **Leijten** (SP): Het CDA loopt wellicht niet altijd weg voor problemen, maar creëert vaak wel heel veel problemen. Ik vond het een erg goede bijdrage en vroeg mij af waar die heen zou gaan. De heer Schinkelshoek zei zelfs: moeten wij niet iets radicaals doen, wat dwars door alle lagen heen gaat. Dat vind ik de laatste hulp bij ongelukken nu echt niet. Volgens mij hebben wij die, want die zit daar. Als die meer bevoegdheden moet krijgen, zou ik daar erg voor zijn. Wij moeten werken aan eerste hulp bij ongelukken. Dat zou nu eens een mooi radicaal voorstel zijn. Wat zou de heer Schinkelshoek ervan zeggen als wij het CAK opheffen?

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Dat lijkt mij te simpel en ik geloof niet in simplistische oplossingen, maar even terug naar uw eerste opmerking. Het gaat erom dat deze Ombudsman in zijn jaarverslag constateert dat sommige gevallen – wij kennen ze allemaal – bijna onoplosbaar zijn, sluipende impasses van mensen die letterlijk tranentrekkend tussen wal en schip zijn gevallen. Voor die situaties moet er een oplossing komen. Daar pleit ik voor en daarom doe ik inderdaad in navolging van de Ombudsman, ondanks mijn aanvankelijke aarzelingen, de suggestie om een stap verder te gaan en te gaan werken aan zo'n loket, zo'n aanspreekpunt waar die mensen terecht kunnen en heel concreet kunnen worden geholpen. Ik geloof niet in al die dagdromen en al die grote fantasieën. Laten we concreet problemen oplossen waar ze zijn en hier zijn er inderdaad een paar.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dan hebt u het toch weer over een nieuw loket, ook al zei u zojuist dat wij dat niet meer zouden moeten doen. Ik heb zelf een praktisch voorstel gedaan: het Centraal Administratie Kantoor afschaffen. Dat kantoor is een hoofdpijndossier, omdat uw collega u vorig jaar in deze zaal heeft geadviseerd om een gigantisch bureaucratische wet aan te nemen, een wet die het CAK nauwelijks aankan. Die wet organiseert in Haagse termen alleen maar meer bestuurlijke drukte. Dat had u ook niet kunnen doen. Wij kunnen het CAK ook afschaffen.



## Schinkelshoek

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Dit is mij echt te simplistisch. U suggereert dat wij het probleem kunnen oplossen door het te ontkennen of weg te stoppen. Daar geloof ik niet in. Ik verwacht van de SP dat men met iets creatievere oplossingen komt. Wij spreken nu over concrete problemen die moeten worden opgelost. Het is niet mijn voorstel maar een voorstel van de Ombudsman en het staat u vrij om het belachelijk te maken, maar ik blijf erbij dat het een concrete suggestie is om iets aan een probleem te doen. Ik vraag de staatssecretaris daarom om mee te denken over een oplossing voor het concrete probleem van de dolende burgers.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vraag het CDA om iets radicaals te doen. Onder uw verantwoordelijkheid en die van de VVD en het CDA is er een eigen bijdrage in de zorg gekomen. Als wij nu zouden uitspreken dat wij die eigen bijdrage gaan afschaffen, hebben wij het CAK niet meer nodig. Dan kunnen al die formulieren weg. Al die mensen die nu tegen dichte deuren aanlopen bij zorgverzekeraars, zorginstellingen, het CAK, gemeenten en de staatssecretaris, zullen dan zeggen: dat heeft Den Haag mooi voor ons opgelost. Ik vraag u om mee te denken over een echt radicale oplossing.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Geleidelijk aan wordt het een debat over de gezondheidszorg. Dat vind ik best, maar dan moet u ook eerlijk durven toegeven dat u daarmee ook nieuwe problemen creëert. Ik noem de betaalbaarheid van de zorg en de vraag hoe wij de zorg dan moeten organiseren. U doet inderdaad iets radicaals: u gooit het probleem de voordeur uit om het vervolgens weer via de achterdeur binnen te laten. Ik vind dat een simplisme dat de SP misschien siert, maar dat het CDA zich als bestuurderspartij niet kan permitteren. Wij willen verantwoordelijkheid dragen en dat betekent dat wij problemen willen oplossen zonder te vervallen in dit soort simplisme. Van simplisme kunt u mij niet betichten en ik werk daar ook niet aan mee.

Mevrouw **Leijten** (SP): Je moet de problemen oplossen waar ze zijn. Maar dat leidt nu juist tot alleen maar meer problemen! Wij gaan dan op een probleem een extra regel leggen, waardoor het nog bureaucratischer wordt. Dat is inderdaad uw oplossing. Wij moeten problemen bij de kern aanpakken. En de fouten en de irritaties over het CAK worden niet veroorzaakt door een computersysteem of een gebrekkige aanlevering van gegevens, maar door partijen die de rekening van ouderdom en ziekte neerleggen bij de mensen zelf. Wij maken een radicaal andere keuze, een keuze waardoor wij ontzettend veel bureaucratie kunnen schrappen. Ik denk dat Nederland daar blij mee zou zijn.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Daarmee suggereert u dus wel dat die rekening niet betaald hoeft te worden. Die rekening moet wel degelijk op de een of andere manier betaald worden. U versimpelt het probleem echt op een onaanvaardbare manier en u vindt het CDA dan ook zeker niet aan uw zijde.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. De overheid is de oplosser van problemen, niet de veroorzaker ervan. De overheid helpt mensen; int belastingen om onze

gezamenlijke belangen te kunnen behartigen; organiseert zorg en ondersteuning voor wie dat nodig hebben en handhaaft spelregels die ons in staat stellen vreedzaam met elkaar samen te leven. Dat is allemaal positief! En zeker wij van de PvdA hechten aan zo'n overheid: de bondgenoot van iedere burger.

Juist daarom hechten wij aan een overheid die in haar dienstverlening zo weinig mogelijk fouten maakt. Iedere fout kan er immers toe leiden dat de overheid door de bij die fout betrokken burgers wordt ervaren als de veroorzaker van problemen in plaats van de oplosser. Als te veel burgers door fouten van de overheid worden getroffen of als die fouten tot grote maatschappelijke verontwaardiging leiden, dan tast dat het vertrouwen in de overheid aan. Wij staan dus voor een excellente overheid, een topoverheid. En topoverheid dus gespeld met een "p" en niet met een "b". Wij zouden geen genoeg moeten nemen met zesjes of zeventjes. Die cultuur willen wij niet bij de overheid zien. Wij moeten gaan voor negens en tiens.

Een van de belangrijkste instrumenten die de politiek ten dienste staat om de overheid te prikkelen haar werk goed te doen, is de Nationale ombudsman. Hij signaleert ieder jaar aan de hand van binnengekomen klachten de ontwikkeling van de kwaliteit van de overheid in al haar geledingen. Dit jaar legt hij de vinger op het probleem van de verkokering in de uitvoering. Afzonderlijke overheidsdiensten die vaak om heel begrijpelijke redenen afzonderlijke diensten verlenen of juist niet verlenen en daarmee niet echt het probleem van de burger oplossen maar doorschuiven; tussen werkbedrijven en gemeenten, tussen instanties die betrokken zijn bij jeugdzorg, het maakt niet uit. Iedere overheidsdienst focust vooral op de eigen smalle opdracht in plaats van op het probleem waarvoor de burger zich meldt. Dit probleem is groter naarmate het contact tussen overheidsdienst en burger minder persoonlijk en meer digitaal is.

Deze korte beschouwing leidt tot een, beperkt, aantal vragen aan de staatssecretaris en de minister. Deelt de minister de opvatting dat klachten van burgers positief zijn? Positief, omdat deze de overheid in staat stellen om zich te verbeteren. Ik ga ervan uit dat dit een retorische vraag is waarop de bewindspersonen alleen maar "ja" kunnen antwoorden. Als dat het geval is, en daar ga ik van uit, wil zij dan samen met haar collega's nog duidelijker uitstralen dat kritiek positief is? De medewerkers spiegelen zich altijd aan de top. Naar de mate waarin de top defensiever reageert op kritiek, klachten en problemen gaan medewerkers meer van dat gedrag tonen. Wij moeten het omdraaien en kritiek positief opvatten, als kans in plaats van bedreiging. Het is niet persoonlijk bedoeld, zoals iedereen wel begrijpt. Het gaat serieus om de manier waarop leiding wordt gegeven aan alle overheidsdienaren.

Zijn de bewindspersonen het ermee eens dat wij ambitieuzer moeten zijn dan te streven naar zesjes of zeventjes en dat de Ombudsman daarvoor een belangrijk hulpmiddel is? Ook dit lijkt mij een retorische vraag en mijn vervolgvraag is dan ook: willen de bewindspersonen nadenken over de mogelijkheid om de waarnemingen van de Ombudsman dieper te doen doordringen in diezelfde overheid? Ik doe de suggestie om het jaarverslag van de Ombudsman verplichte kost te maken voor iedere leidinggevende, zowel in rijksdienst als bij de politie en voor alle zelfstandige bestuursorganen die onder de competentie van de Ombudsman vallen. Zou

## Heijnen

het ook niet een verplicht onderdeel van elk werkoverleg kunnen zijn? Zou het niet veel beter zijn om naast de managementsamenvatting een medewerkersamenvatting te maken; twee A4'tjes, vijf belangrijkste waarnemingen van de Ombudsman ieder jaar opnieuw aan de orde bij iedere ambtenaar die ten behoeve van de burgers actief is. Het mag van mij ook een scheurkalender zijn, zolang het maar effectief is. Wij mogen niet in de situatie terecht komen dat de behandeling van het jaarverslag van de Ombudsman een ritueel wordt. Zij las, zij deed een plas en liet alles als het was. Dat gaan wij dus niet doen. Wij gaan een nieuwe impuls geven aan een van de belangrijkste instrumenten om de overheid beter te doen functioneren. Dat is van eminent belang. Dat instrument is de Nationale ombudsman. Wij gaan meer aandacht vragen voor de aanbevelingen omdat het handwerk – procesmatige, bestuurlijke en institutionele veranderingen – allemaal goed is. Wij moeten iets nieuws doen om het echt tussen de oren te krijgen van alle overheidsdienaren.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): Ik moet zeggen dat uw oproep mij aan het hart gaat. Ik vind het een heel mooi geformuleerde oproep en ook een erg urgente oproep. De vraag is wel in hoeverre dit kabinet, niet alleen met de brief die het naar aanleiding van dit jaarverslag heeft gestuurd maar ook naar aanleiding van de discussie die het vorige jaarverslag heeft veroorzaakt, in staat is om open en onbevangen te reageren op die kritiek. Het is ook een kwestie van een patroon doorbreken. Dat patroon is eerlijk gezegd in de afgelopen jaren alleen maar ingesleten. Als ik kijk hoe de debatten van de afgelopen maanden zijn verlopen, bijvoorbeeld met het ministerie van BZK, dan constateer ik dat dat niet altijd even fijne en onbevangen discussies waren.

De heer **Heijnen** (PvdA): Op het specifieke punt dat u als laatste noemt, heb ik, eerlijk gezegd, geen ervaringen van recente datum. Uw eerste punt is de vraag: waarom doet u dat, mijnheer Heijnen, en waarom doet u een oproep aan dit kabinet? Laat ik het zo formuleren: ik heb de afgelopen tijd geen aanleiding gevonden, ook niet in de behandeling van eerdere jaarverslagen en evenmin in de brief van de minister naar aanleiding van deze aanbevelingen van de Ombudsman, om het niet te doen. Hiermee heb ik keurig uitgedrukt dat het noodzakelijk is om met enige regelmaat welk kabinet dan ook op te roepen om kritiek serieus te nemen en daaraan te gaan trekken, sjoeren en werken om die in de toekomst te vermijden.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): Het is hartstikke goed dat u die oproep doet; daar hoort u mij niet over. Bij wijze van spreken doe ik die oproep met u. De vraag is echter in hoeverre u verwacht dat dit kabinet er serieus op ingaat. U hebt de brief gelezen naar aanleiding van dit jaarverslag. Eerlijk gezegd, vond ik die tamelijk teleurstellend en mager, alsook weinig inhoudelijk met het oog op het jaarverslag en de analyse daarin.

De heer **Heijnen** (PvdA): Volgens mij heb ik zojuist toch redelijk duidelijk doch beleefd gezegd dat de brief van het kabinet naar aanleiding van dit jaarverslag geen reden vormt om deze oproep niet te doen. Dat lijkt mij dus duidelijk. Geldt dit specifiek voor dit kabinet? Nee, mevrouw de voorzitter, ik denk dat je dit over elk kabinet

kunt zeggen. Het is ook echt noodzakelijk. Wij moeten het vertrouwen in de overheid namelijk bevorderen. Wij moeten vermijden dat ook mensen in deze volksvertegenwoordiging over de overheid spreken alleen als veroorzaker van problemen. Daar moeten wij echt van af. Wij moeten de overheid de bondgenoot van de burger doen zijn en daartoe fouten zo veel mogelijk voorkomen. Om dat te doen, moet je willen leren. Je kunt slechts leren, als je kritiek, bijvoorbeeld van de Nationale ombudsman, ter harte neemt. Als de bewindsvrouwen en andere personen in het kabinet dit in voldoende mate uitstralen, hoop en verwacht ik dat het beter gaat onder de 700.000 door belastingen en premies gefinancierde medewerkers.

□

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): Voorzitter. Ik ben juist heel blij met het bestaan en het werk van de Nationale ombudsman, inclusief de initiatieven die de Ombudsman heeft geïnstigeerd. Dat zijn werk niet altijd even goed valt, moge duidelijk zijn. De afgelopen jaren hebben wij vaker gesproken over die kritiek. Helaas ging het daarbij vaker over de reacties op de kritiek dan over de kritiek zelf. Ik hoop dat het dit jaar anders is, als het daarom gaat.

“De burger in de ketens”, zo is dit jaar de titel van het jaarverslag. Wat mij betreft is dit een goed gekozen titel, gezien de voorbeelden van de wijze waarop burgers klem kunnen komen te zitten tussen de verschillende overheidsinstanties. De burger wordt steeds afhankelijker van een steeds langer wordende rij overheidsorganisaties en – daar is de Nationale ombudsman ook specifiek in – semipublieke en semiprivate instanties. De overheid heeft bijna altijd de taak, beleid te maken voor groepen burgers, honderden, duizenden, honderdduizenden, een miljoen. Dat daarbij bureaucratie en regels komen kijken, die soms een tikje tot overlast kunnen leiden, is tot op zekere hoogte logisch en begrijpelijk. Daar gaat het vandaag ook niet om.

Het gaat wat mijn fractie betreft evenwel om het corrigerend vermogen van die overheid, van de verschillende ketenpartners. Uit het verslag blijkt duidelijk dat dit vermogen helaas te vaak onvoldoende is. Bij een individuele organisatie leidt dit al te vaak tot grote problemen, laat staan als er samengewerkt moet worden met soms tientallen andere organisaties! Dat leidt dan niet tot een enkelvoudig probleem, maar, zoals in het jaarverslag mooi wordt aangegeven, tot een culminatie van problemen. In een keer alle achterstallige Wajong-uitkeringen ontvangen van € 16.000 leidt niet tot een vreugdedansje en taart op tafel, nee integendeel, dat leidt tot een hoop ellende met de Belastingdienst, met de incassering van huurtoeslag, zorgtoeslag, langdurigheidstoeslag, et cetera. Ofwel: de diagnose van de Nationale ombudsman is vlijmscherp en in mijn ogen zeer educatief. Ik deel dan ook de oproep van de heer Heijnen dat dit jaarverslag eigenlijk gelezen moet worden door alle lokale raadsleden, instanties en de professionals die daarvoor werken. Ik voer vandaag voor de eerste keer het woord over het jaarverslag en heb het dan ook voor het eerst in totaliteit gelezen in plaats van de samenvatting. Voor mij was het een eyeopener en ik denk dat dit voor veel meer mensen zal gelden. Wij krijgen meerdere jaarverslagen per week. Helaas geven weinig verslagen een dermate scherp en onthullend

## Azough

beeld van onze samenleving. Ik doel dan niet alleen op instanties, maar ook op de wijze waarop onze samenleving gevormd is.

De brief van de staatssecretaris en de minister is naar mijn idee een teleurstellend en mager antwoord op de ideologische analyse in het jaarverslag. In die brief gaan de bewindspersonen nauwelijks in op die inhoud en de daarin voorgestelde maatregelen klinken tamelijk bekend. Zij noemen kwaliteitshandvesten, codes en de bestaande meldpunten. Wat mijn fractie betreft is dat echt onvoldoende, want niet alleen de burger is in dit geval het slachtoffer. Het is overigens opmerkelijk dat elk hoofdstuk in elk jaarverslag begint met een relaas van een burger die het slachtoffer is geworden van die ketensamenwerking. Ik noem mevrouw Den Butter, de heer Van der Weijden, mevrouw Corona de Boer, de heer Kowsolea en de heer Sothink Moes. Die namen noem ik, omdat het mensen zijn met indringende verhalen over het ongemak dat een falende overheid veroorzaakt heeft. Soms is er sprake van regelrecht schrijnend leed. Het is opvallend dat die mensen zo vaak door bepaalde instanties doorverwezen werden naar de Nationale ombudsman. Dat is vaker naar voren gebracht in debatten over het jaarverslag van de Nationale ombudsman, maar mij ging het aan het hart dat de SVB adviseerde om contact met de Ombudsman op te nemen omdat zij het probleem met het CAK niet kon oplossen. Ook ging het mij aan het hart dat de belastinginspecteur adviseerde om contact op te nemen met de Nationale ombudsman omdat hij het probleem niet kon oplossen. Ik vind dat dit schrijnende voorbeelden zijn waaruit blijkt dat niet alleen de burger vast komt te zitten in die ketensamenwerking maar ook de professional.

De afgelopen jaren hebben wij heel vaak over de professionals gesproken in relatie tot de menselijke maat enz. Vaak spreken wij dan over individuele instanties. Het gaat dan over gebouwen, ziekenhuizen, scholen en besturen. In dit geval hebben wij het eigenlijk over hoe professionals in die ketensamenwerking het slachtoffer worden van het systeem. Die instanties staan niet onwelwillend tegenover de burgers die slachtoffer worden, maar zij kunnen niet helpen omdat die ketenregie te sterk is en de systemen ondoordringbaar zijn. Die menselijke maat moet dus ook op dat vlak terugkomen. Dat dient op concrete wijze te gebeuren. Wat gaan de minister en de staatssecretaris doen om dat probleem op te lossen? Ik neem aan dat zij dat ook signaleren. Zijn zij oprecht van mening dat hun brief wat dat betreft voldoende handreikingen biedt om dat probleem op een grondige en structurele manier op te lossen? Ik zie een groot verschil tussen de inhoud en het niveau van het jaarverslag en dat van de brief van de bewindspersonen. Zij stellen een aantal bestuurlijke maatregelen voor dat aardig klinkt. Zij schrijven over een loket, terwijl de Nationale ombudsman zegt dat hij dat niet ziet zitten. Hij meent dat het niet per se noodzakelijk is om een doorzettingsmacht bij een enkelvoudig loket neer te leggen. Naar zijn idee moeten instanties dat zelf doen. Het probleem is echter dat dit jaarverslag, de vele jaarverslagen daarvoor en de vele berichten uit de samenleving duidelijk maken dat die doorzettingsmacht bij individuele instanties onvoldoende is. Ik ga nu niet in op alle problemen bij verschillende organisaties als de IND, de politie, het CAK, het CBR enz. Er zijn zo veel organisaties waar problemen ontstaan. Daarop ga ik nu niet in, want ik vind het veel belangrijker om te spreken

over het bovenliggende probleem, namelijk het feit dat die ketenpartners vast komen te zitten in de manier van samenwerken. De gegevensverwerking kan tot problemen leiden. Ik zie dat de staatssecretaris zeer geïnteresseerd is in wat ik zeg. Zij kan zeer goed multitasken, want zij is een vrouw. Ik wil op dit specifieke punt echt een inhoudelijk antwoord. Als hierop geen antwoord komt, kunnen wij hierop met de Kamer een antwoord geven.

□

De heer **Pechtold** (D66): Voorzitter. "De mens wordt vrij geboren en toch ligt zij overal in ketens." Ik denk niet dat deze uitspraak bijna 250 jaar geleden op dezelfde manier bedoeld was, maar zij weerklinkt duidelijk in de titel van het jaarverslag over 2008 van de Nationale ombudsman "De burger in de ketens".

Vorig jaar bekritiseerde ik het kabinet omdat het scherpschieten, uit de heup, op een gedegen analyse van een Hoog College van Staat misplaatst vond. Maar de tamelijk bloedeloze reactie van dit jaar is nu weer het andere uiterste. Volgend jaar komt het goed.

Het aantal klachten dat de Ombudsman ontving, is vorig jaar gedaald, meldt het kabinet blij, en dat is inderdaad positief. Maar op een totaal van 13.000 is het slechts een afname van 1%. Dus, zoals het kabinet gelukkig ook stelt, is er zeker geen reden voor tevredenheid. Er is alle reden om het terugkerende pleidooi van de Nationale ombudsman en anderen om de burger echt centraal te stellen ook serieus te nemen.

De burger centraal stellen bij het maken van beleid, en dus de huidige structuren van onze overheidsorganisatie leidend te laten zijn. Ondanks de positievere geluiden die wij, gelukkig, horen over het door de departementen heen functioneren van het ministerie voor Jeugd en Gezin blijft de ontkokering, ook in de Nota vernieuwing rijksdienst, helaas te beperkt.

De burger centraal bij het uitvoeren van beleid is nog vaak niet het geval, zoals ook het WODC in een onderzoek stelt. De burger centraal bij beleidsevaluaties, een perspectief dat bijvoorbeeld bij de evaluatie van de uitgebreide identificatieplicht nadrukkelijker naar voren had kunnen komen en dat bij het vervolg van het antiterrorismeonderzoek van de commissie-Suyver wat mij betreft ook een belangrijke rol zou moeten spelen.

En ten slotte de burger centraal bij de klacht-afhandeling. Met name dit punt benadrukt de Ombudsman. Overigens lijkt het kabinet te denken dat hij alleen kijkt waar het in individuele gevallen mis gaat. Dat is niet het geval. Hij doet juist ook veel proactief en preventief om klachten te voorkomen. Ik vroeg voor dat belangrijke aspect van zijn werk vorig jaar dan ook al aandacht. De Ombudsman schetst een beeld van mensen die in ketens die de overheid zelf gecreëerd heeft gevangen zijn.

Zoals de man die in het nieuws kwam omdat hij meer dan dertien jaar lang onschuldig het slachtoffer was van identiteitsfraude. En vandaag nog het verhaal van een Hezenaar wiens identiteitskaart tijdens het transport naar de gemeente gestolen werd. Hij kreeg dit niet te horen, maar gewoon een vervangende pas, en toen hij rekeningen en brieven van deurwaarders in de bus kreeg, wist hij dus niet eens waar dat nu allemaal vandaan kwam. Hoe kunnen wij mensen die in zo'n situatie terecht komen, helpen? In ieder geval niet door de Ombudsman in de hoek te zetten en er vervolgens het

## Pechtold

zwijgen over te doen, zoals de minister van Justitie deed in het eerste geval dat ik zojuist aanhaalde.

Hoe dan wel? Ik ben blij dat wij nu een meldpunt identificatiefraude krijgen, want dit is een groot en groeiend probleem, maar ik ben het met de minister eens dat wij niet nog een extra organisatie of loket voor ketenproblemen moeten gaan opzetten, een soort laatste, laatste, allerlaatste instantie. Het kabinet deelt de mening dat in zulke gevallen knopen moeten worden doorgehakt, maar dan is wel de vraag – ook aan het CDA – hoe. Het antwoord van het kabinet: "Primair moet hieraan vormgegeven worden in de normale processen en in de eerstelijns klachtbehandeling, bijvoorbeeld door het maken van afspraken daarover." Kan de staatssecretaris dit herhalen of mij vertellen wat hier staat? Welke afspraken en tussen wie, en welke rol gaat de minister van Binnenlandse Zaken daarin spelen? Graag een toelichting.

Verder reageert het kabinet dat het doorhakken van knopen zelf in de ogen van het kabinet aan het politiek verantwoordelijke bestuursorgaan voorbehouden moet blijven. Ook dat begrijp ik wel, maar is het probleem niet juist dat er niet één verantwoordelijk bestuursorgaan is, maar meerdere – vandaar de keten – en dat vaak geen van de betrokkenen doorzettingsmacht heeft? Hoe gaan wij dat oplossen, mevrouw de minister? Het kabinet komt met zijn favoriete oplossing: een onderzoek, namelijk naar de vraag of een voorziening Antwoord voor burgers kan worden ingericht. Het plan blijft voor mij vaag. Zou de minister dit kunnen toelichten? Wanneer mag dit onderzoek dan weer klaar zijn?

Wat is de reactie van de minister op de suggestie van WRR-lid prof. Prins om de Ombudsman in een vroeger stadium het eerste aanspreekpunt te maken voor mensen met klachten over informatieketens? Of vindt de minister dat de overheid dit in eerste instantie zelf zou moeten oplossen?

Een andere oplossing ligt in de dejuridisering. Het kabinet omarmt dit idee, maar ik heb niet het gevoel dat het hiernaar ook handelt. De nabestaanden bij de Catshuisbrand klaagden mede over de manier waarop de landsadvocaat werd ingezet. Het aantal WOB-procedures neemt toe. De overheid is steeds vaker betrokken bij gerechtelijke procedures. De Kamer heeft eerder dit jaar een motie aangenomen om de regering aan te sporen, meer aan proactieve geschiloplossing te doen. Wat is de voortgang? Zijn er vandaag al eerste bevindingen te melden?

Tot zover de oplossingen om de burger niet het slachtoffer van de huidige problematiek te maken. Maar de Ombudsman gaat een slag dieper. Deze aanbevelingen zijn namelijk symptoombestrijding; de oorzaken van de problemen liggen elders. Daarom verbaast het mij dat in de kabinetsreactie eigenlijk niet wordt gereageerd op de analyse daarvan in het jaarverslag. Betekent dit dat het kabinet deze deelt, of wil de minister hier vandaag een andere analyse tegenover stellen? Graag!

De Ombudsman maakt zich ernstig zorgen over de complexer wordende overheidsorganisatie, het diffuser wordende onderscheid tussen wat publiek en privaat is, met name de rol die het gebruik van ICT hierin speelt. Ik sprak hierover vorig jaar ook al. Het verzoek is om terughoudend te zijn met nieuwe maatregelen in reactie op incidenten. De behoefte aan defragmentatie van de overheid en politieke vernieuwing is mij uit het hart gegrepen, maar bij de uitvoeringsproblematiek in

verband met ICT stel ik, mede naar aanleiding van wat de Ombudsman hierover in de Kamer zei, de open vraag wat precies de rol van de Kamer hierin is. Ik heb het gevoel dat wij hierin moeten laveren tussen meebesturen en adequate controle. Hoe ziet de minister dit? Hoe kan de Kamer in een vroeger stadium een beter beeld krijgen van problemen in de uitvoering?

Naar aanleiding van de opmerkingen van de Ombudsman over staatsrechtelijke verzuiving stel ik een vraag over de omgang met onafhankelijke toezichhouders. Hoe beoordeelt de minister de manier waarop het kabinet hen tegemoet treedt, en hoe ziet de minister de positie van die onafhankelijke toezichhouders in de trias politica?

Concluderend: de Ombudsman heeft wederom een interessante analyse gemaakt en nuttige aanbevelingen gedaan. Het is aan ons om de handschoen op te pakken. Daarvoor is een groter gevoel van urgentie nodig, zoals vele collega's al hebben gezegd, evenals concretere stappen dan het kabinet tot nu toe heeft aangekondigd.

De **voorzitter**: Naar ik heb begrepen, kan de regering meteen antwoorden. Ik geef het woord aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Na haar is het woord aan de staatssecretaris van BZK. Daarna komt de minister voor Jeugd en Gezin aan het woord en dan de staatssecretaris van VWS. Als de leden allen deze volgorde noteren, weten zij op welk moment zij hun vragen kwijt kunnen.

□

Minister **Ter Horst**: Voorzitter. De vragen die in algemene zin zijn gesteld over het jaarverslag van de Ombudsman en het functioneren daarvan zal ik beantwoorden. De collega's zullen andere onderwerpen voor hun rekening nemen. In de eerste plaats dank ik de Kamer voor het grote belang dat wordt gehecht aan het werk van de Ombudsman. Dat past geheel bij de wijze waarop het kabinet daarover denkt. Als daarover al twijfels mochten zijn, is dat in ieder geval bij de bewindslieden van BZK niet het geval. Wij vinden het werk van de Ombudsman van groot belang. Ook bij de andere leden van het kabinet wordt het werk van de Ombudsman met grote waardering gezien. Dat is overigens mede de reden waarom wij hier met meer dan twee bewindslieden zitten; daar ben ik ook blij om. Zo kunnen de waarnemingen van de Ombudsman op andere terreinen ook de nodige aandacht krijgen.

Wij zien het werk van de Ombudsman als iets positiefs, net als de heer Heijnen. Je zou kunnen zeggen dat als iemand een klacht over je heeft en je hem daarvoor niet hoeft te betalen, deze klacht eigenlijk een gratis advies is. Zo vatten wij de klachten ook op. De heer Heijnen formuleert het als volgt: klachten van burgers over de overheid zijn positief. Dat is waar, maar daarmee komt natuurlijk wel het dilemma dat als er geen klachten meer zijn, je dit als negatief zou beoordelen. Maar dit doe je natuurlijk niet, want het is wel mooi dat er klachten zijn. Maar ik begrijp het punt van de heer Heijnen. Zeker zolang er nog 13.000 klachten zijn, hebben we nog lang niet het moment bereikt dat er geen klachten meer zijn. We beoordelen dit als positief. Wij zien de klachten ook als feedback op het functioneren van de overheid. Ze geven ons ook de verplichting en de verantwoordelijkheid om er iets mee te doen.



## Ter Horst

Een aantal Kamerleden heeft gesproken over het thema van het jaarverslag van de Ombudsman, namelijk de ketens en de kans dat burgers verloren raken in ketens. Moet je daar nu wel of niet een nieuw loket voor openen? De staatssecretaris zal straks nog iets zeggen over de wijze waarop zij hiermee al bezig is. In algemeenheid zeg ik er het volgende over. Het is volgens mij niet verstandig om aan alles dat we al hebben nog een instantie toe te voegen. Enkele Kamerleden vonden namelijk dat dit niet bij de Ombudsman moest gebeuren maar ergens anders. Dit zou dus betekenen dat er een nieuwe organisatie moet komen. Ook is gevraagd of er niet een apart loket zou moeten komen, eventueel bij de Ombudsman. In Nederland wordt godzijdank in ketens samengewerkt. Dit is geheimtaal voor de problematiek die in Nederland op een aantal terreinen zo ingewikkeld is geworden dat één organisatie niet meer in staat is om het op te lossen. Daarom is het absoluut noodzakelijk dat organisaties samenwerken om, ik noem maar even wat, de jeugdproblematiek op te lossen. De situatie kan ontstaan dat als die organisaties nevenschikt aan elkaar zijn, er niet één organisatie is die kan bepalen wat er gebeurt. De term "doorzettingmacht" is al gevallen. Dit betekent dus ook dat niet altijd duidelijk is wie de verantwoordelijkheid heeft om als er een klacht is, die klacht af te handelen. De staatssecretaris en ik vinden dat in het geval van samenwerking tussen verschillende organisaties er geen apart loket moet komen als er klachten zijn over een organisatie in de keten. Nee, de klacht hoort thuis bij een organisatie in de keten als het helder is welke organisatie dat is. Of je moet dit afspreken, en dat is de verantwoordelijkheid van de organisaties. Wie de doorzettingmacht heeft, heeft ook de verantwoordelijkheid om de klachten te behandelen. Dat is de gedachtelijn die wij hebben geprobeerd te formuleren in onze brief.

De heer **Pechtold** (D66): Dat klinkt mooi, maar ik vind dat de stap eigenlijk te laat wordt gezet. Want dit betekent dat de aandacht op de doorzettingmacht wordt gevestigd wanneer de klacht er eenmaal is. Ik tref aan en lees in het rapport dat in veel van onze ketens de eerstbevoegde niet duidelijk is. Misschien is daardoor wel die klacht ontstaan. Het kabinet organiseert een minister van Jeugd en Gezin, maar deze heeft geen doorzettingmacht op de zeven, acht collega's, die allemaal iets met Jeugd en Gezin te maken hebben.

Minister **Ter Horst**: Ik ben het ermee eens dat deze twee dingen met elkaar samenhangen. Als niet helder is bepaald wie doorzettingmacht heeft, kun je logischerwijs ook niet de verplichting om klachten af te handelen leggen bij degene die doorzettingmacht heeft, want die is er niet. Ik weet ook zeker dat bijvoorbeeld op gemeentelijk niveau die helderheid steeds meer verkregen wordt. Niet dat er een klacht is, maar het gebrek aan doorzettingmacht wordt steeds meer als probleem onderkend, net als de noodzaak om te bepalen wie de doorzettingmacht heeft. Met name op dat niveau wordt het steeds duidelijker dat bijvoorbeeld de gemeente doorzettingmacht heeft. De Kamer heeft in de wetgeving laatst bijvoorbeeld besloten dat de burgemeester doorzettingmacht kan hebben ten aanzien van instellingen, omdat ook daar werd geconstateerd dat het niet altijd helder is wie bij een probleem kan zeggen: en nu gebeurt het zo. Misschien zou dat ook op nationaal

niveau moeten. Steeds beter moet dus duidelijk zijn wie doorzettingmacht heeft. Wie de doorzettingmacht heeft, heeft ook de verantwoordelijkheid om klachten over de totale keten te behandelen. We moeten het probleem dus ook niet leggen bij de klachtenbehandeling. We moeten het probleem leggen bij de vraag wie de doorzettingmacht heeft.

De heer **Pechtold** (D66): Dat klinkt helemaal goed, een stap eerder. We wachten niet op de klacht, maar waar het thema van de Ombudsman dit jaar "ketens" was, vraag ik de minister met bevoegdheid op het terrein van de Ombudsman: ziet u het als uw taak om er dit jaar met name richting collega's voor te zorgen dat de ketens gestroomlijnd worden? De minister geeft namelijk de goede voorbeelden, maar ik zie er nog vele fout gaan, waarbij niet duidelijk is wie de doorzettingmacht heeft. Vindt de minister dat een aandachtspunt, ook voor de collega's?

Minister **Ter Horst**: Jazeker, en ik heb er ook geen bezwaar tegen, ik bedoel ... nou ja, slik in ... het is een heel belangrijk onderwerp en er bestaat alle bereidheid. Niet alle collega's zijn hier, maar gelukkig wel een paar, die ook de verantwoordelijkheid hebben voor hun eigen terrein. Er is zeker de bereidheid bij de staatssecretaris en mij om de collega's erop te wijzen dat dit een element is van het belang van de doorzettingmacht. Ik denk echter, en ik weet zeker dat de heer Pechtold dat met mij eens is, dat niet aan ons moet worden gevraagd om de doorzettingmacht c.q. de klachtenmogelijkheid te regelen op bijvoorbeeld het gebied van Jeugd en Gezin, van de zorg of van Justitie. Dat moeten wij niet willen, maar wij kunnen de collega's er wel op wijzen. Absoluut tot uw dienst dus.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Stel nu voor dat we dit regelen. Dat is al een hele stap. Hoe zorgen we er dan voor dat de overheidsorganisaties niet naar elkaar blijven verwijzen, vooral als de klacht er nog niet expliciet is? En hoe zorgen we er vooral voor dat het kind, de burger, weet welke partij de doorzettingmacht heeft? Met het hele "circus" – met alle respect – aan organisaties is dat natuurlijk het grote probleem. Ik wijs op de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht. Die wordt maar uitgesteld en uitgesteld. Daarin staat precies wat moet gebeuren, maar de overheid krijgt het kennelijk niet voor elkaar. Dat is een dieprieeste zaak.

Minister **Ter Horst**: Mevrouw Van der Burg moet mij niet kwalijk nemen dat ik niet zo vreselijk goed in het voorbeeld zit dat zij noemt. We hebben nu besproken dat het belangrijk is dat helder is waar de doorzettingmacht ligt en dat het belangrijk is dat de klachtenbehandeling dan ook bij die organisatie ligt. Ik ben het met mevrouw Van der Burg eens dat het ook van groot belang is dat je het aan de burgers duidelijk maakt als je dat hebt bepaald. Als het de burgers namelijk niet duidelijk is, kunnen ze van het recht geen gebruikmaken. Ik ben het dus geheel met mevrouw Van der Burg eens dat het een belangrijk onderdeel is en dat daarover meer moet worden gecommuniceerd. Ik wil echter niet zeggen dat het een afgeleide is. De kern is dat organisaties iemand uit hun midden durven aanwijzen om de doorzettingmacht aan te verlenen. Ik gebruikte niet voor niets het woord "nevenschikkend". Als je "gelijk" bent, een gelijke

## Ter Horst

positie hebt, is het ontzettend moeilijk om toch te beslissen: jij bent verantwoordelijk. We zien echter wel een aantal organisaties waarbij dat lukt, bijvoorbeeld de veiligheidshuizen van Justitie en BZK. Daarin zitten een aantal organisaties, politie, justitie, zorgverlening en reclassering, bij elkaar. Dat zijn nevensgeschikte organisaties, maar die slagen er wel in om te bepalen dat er in ieder geval één iemand is die de activiteiten coördineert en bij wie de verantwoordelijkheid ligt bij klachten et cetera. Er zijn dus ook goede voorbeelden, maar makkelijk is het niet. Tot zover het element van het "loket".

De heer Brinkman heeft enkele opmerkingen gemaakt over de wenselijkheid ervan dat de Ombudsman, die inderdaad onafhankelijk is en geen instrument van het parlement, op eigen initiatief onderzoek doet. Het kabinet vindt dat een goede zaak, omdat dat soort onderzoeken op eigen initiatief altijd klachtgerelateerd zijn. Als er vaak dezelfde soort klachten zijn, is dat reden voor de Ombudsman om daar op eigen initiatief een onderzoek naar te doen. Het lijkt mij evident dat dit zinvol is. De Ombudsman kan ook bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen zien, waarvan hij denkt dat het zinvol is om daar eens wat diepgaander naar te kijken. Ook dat kan reden zijn om op eigen initiatief een onderzoek te doen. Een aardig voorbeeld is het onderzoek naar de voetbalwedstrijd Feyenoord-Ajax. Daarover waren 80 klachten en dan is het heel verstandig om op basis daarvan een eigen onderzoek te doen.

Door een aantal leden is gesproken over het volgende. Wij moeten niet alleen proberen de klachten over ingewikkelde zaken en complexe organisaties af te handelen. Wij hebben ook de verantwoordelijkheid om tot minder complexe organisaties te komen. Dat is helemaal waar en daarvan zegt iedereen: dat gaan wij doen. Ik denk niet dat wij daar ontzettend grote stappen in maken, maar er zijn wel lichtpuntjes. De staatssecretaris zal zo zeggen hoe zij daarmee bezig is. Met het project Vernieuwing Rijksdienst proberen wij de hele organisatie, met name van het Rijk, minder ingewikkeld en doorzichtiger te maken dan nu het geval is.

Ik wil nog even ingaan op het NIRM. De heer Heijnen heeft voor mij eigenlijk al het antwoord gegeven. Ik denk niet dat het verschil van inzicht over de noodzakelijkheid van het NIRM tussen de PVV en het kabinet hier kan worden opgelost. Ik wil dat punt dus maar even laten liggen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik wil nog even terugkomen op de complexe organisaties. Het is bekend dat het op een gegeven moment helemaal ophoudt als te veel en te grote organisaties met een probleem bezig zijn. Ik heb de regering uitgedaagd daarnaar te kijken. Is het mogelijk om op een aantal terreinen waar wij echt een groot probleem hebben, wat Kamerbreed en in de samenleving wordt gevoeld, de situatie te schetsen en de problemen in kaart te brengen? Hoe zouden wij dat eenvoudiger kunnen maken? Het zou heel mooi zijn als dat voor de begrotingsbehandeling van BZK kan, maar dat is wel heel snel. Is het een mogelijkheid om juist op die gebieden stappen te maken? Wij lossen het daar niet op met beter samenwerken en met klachtenafhandeling. Het is gewoon te ingewikkeld geworden.

Minister **Ter Horst**: Ik weet niet op welk onderwerp mevrouw Van der Burg doelt. Ik weet ook niet of het past

in de activiteiten van de staatssecretaris. Ik spreek voor mezelf als ik zeg dat ik er geen bezwaar tegen heb om te bekijken wat de mogelijkheden zijn als de Kamer signalen binnenkrijgt over problemen waar mensen tegenaan lopen en die je niet oplost met samenwerking. Misschien is de Ombudsman ook bereid een eigen onderzoek te doen en te bekijken hoe ver hij daarin kan komen als de Kamer iets aanreikt.

Mevrouw Van der Burg heeft ook gezegd dat wij geen bestuurslagen durven af te schaffen. Wij zijn daar inderdaad niet vreselijk voortvarend mee, dat geef ik toe. Ik wil wel zeggen dat dit kabinet op een andere wijze iets doet. Inzake de problemen in de Randstad hebben wij besloten dat wij geen bestuurslaag gaan afschaffen, want dat zou tien jaar duren en daar zou je geen problemen mee oplossen. Wel zijn wij gaan werken met het tweebestuurslagenprincipe. Wij creëren een aantal inhoudelijke projecten die van belang zijn in de Randstad en geven twee bestuurders de verantwoordelijkheid. Het gaat dus niet meer om vijf bestuurders op vijf bestuurslagen, maar om twee bestuurslagen waar men de verantwoordelijkheid neemt. Collega Eurlings is daar erg enthousiast over. Wij hebben met elkaar afgesproken om te bekijken of wij ook bij andere problemen in Nederland die systematiek zouden kunnen hanteren.

Mevrouw Van der Burg heeft ook gezegd dat het kabinet de kaasschaaf hanteert. Ik mag niet vooruitlopen op Prinsjesdag, maar ik wil toch nu vast de belangstelling vragen voor wat daar door het kabinet wordt gepresenteerd.

Worden mensen overgeplaatst bij slecht functioneren en hoe vaak gebeurt dat? Ja, dat gebeurt natuurlijk. Elk departement kent daarvoor echter zijn eigen strategie en regelgeving gezien de ministeriële verantwoordelijkheid. Ik kan niet vertellen hoe vaak het gebeurt, maar dát het gebeurt weet ik zeker uit de casuïstiek.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): U maakt mij natuurlijk heel nieuwsgierig. Wij verwachten nu grote klappen op Prinsjesdag. Ik zal dan ook met belangstelling volgen wat er gebeurt, dat begrijpt u. U spreekt over de ambtenaren, maar ik heb uitdrukkelijk eerst aangegeven wat de verantwoordelijkheid van de politiek op dit punt is. Stel echter dat er in een organisatie iets niet goed gaat en dat dat aanwijsbaar komt doordat mensen niet goed functioneren, dat zij bijvoorbeeld niet dienstverlenend zijn of hun verantwoordelijkheid niet nemen, terwijl zij die wel hebben. Mijn vraag was dan niet of zij overgeplaatst worden. Dat is natuurlijk altijd een mooie manier om alles niet op scherp te zetten. De vraag was of zij daadwerkelijk worden ontslagen. Dat is namelijk het punt. Op een gegeven moment moet duidelijk zijn dat van iemand wat wordt verwacht in de organisatie. Het moet niet zo zijn dat iemand maar weer wordt overgeplaatst naar een volgende functie.

Minister **Ter Horst**: Ik vind het heel moeilijk om hierop antwoord te geven. Dat begrijpt u. Ik vind het moeilijk om te zeggen: ja, die mensen worden inderdaad ontslagen. Wat gebeurt, hangt natuurlijk ontzettend af van de situatie. Misschien mag ik u zo verstaan dat dienstverlening en het nemen van verantwoordelijkheden tegenover de burgers en voor je eigen beleidsterrein van groot belang is. Dat geldt niet alleen voor ambtenaren, maar ook voor politici. Dat het nemen van verantwoordelijkheid een rol moet spelen bij de beoordeling

## Ter Horst

van het functioneren van medewerkers, ben ik geheel met u eens.

De heer Schinkelshoek heeft gevraagd hoe wij tot een beter rapportcijfer kunnen komen. De beantwoording van die vraag laat ik aan de staatssecretaris. Zij gaat over de cijfers. Ik heb mij positief uitgelaten.

De heer Heijnen zei dat het verslag van de Ombudsman voor iedere medewerker verplichte kost zou moeten zijn. Dat ben ik met hem eens: hoe meer aandacht, hoe beter. Wij proberen wel om alle regelgeving en handhaving lean and mean te laten zijn. Als je tegen iedereen zegt dat hij het verslag moet lezen, is weer sprake van een verplichting. Ik ben het echter wel met de heer Heijnen eens dat de managementteams op departementen in gesprekken met medewerkers het rapport van de Ombudsman erbij zouden moeten pakken en dat dan die onderdelen in aanmerking zouden moeten nemen die voor rekening komen van het desbetreffende departement, zodat de medewerkers daarmee geconfronteerd worden. Dat vind ik absoluut.

Mevrouw Azough vond alles mager. Wat wij zeggen, klinkt bekend in de oren. Daar kunnen wij na tweeënhalf jaar niet veel meer aan doen. Wij zijn redelijk consistent in wat wij vinden. Je krijgt dan wel eens het gevoel: daar heb je ze weer van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, met wat ze weer vinden. Wij vinden dat dan echt. Wij vinden echt dat wij recht hebben gedaan aan de aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Daarover heb ik ook met hem mogen spreken. Dat gesprek heeft mij de indruk gegeven dat hij dit ook vindt. Nogmaals, wij zijn gaarne bereid om de belangrijke opvattingen die hij te berde brengt serieus in aanmerking te blijven nemen.

Mevrouw Azough heeft ook opmerkingen gemaakt over de ketens. Daar heb ik reeds over gesproken.

Ik ga de heer Pechtold houden aan zijn belofte dat volgend jaar alles goed komt. Vorig jaar waren wij te scherp, nu zijn wij te soft. Volgend jaar komt het goed. Dat is een heerlijk perspectief.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): Het is niet te soft, maar te bloedeloos. Dat is een ander woord. Ik heb ook enigszins een probleem met uw brief. Ik kan mij best voorstellen dat u zegt: ik heb helemaal niet een ander verhaal dan vorig jaar of het jaar daarvoor, ik herhaal mezelf voor de derde keer. Dat kan, dat mag, maar dat is toch niet echt de bedoeling van het houden van een debat over dit jaarverslag van de Nationale ombudsman. Dit verslag is namelijk niet hetzelfde als dat van vorig jaar. Hij geeft een aantal problemen aan die vorig jaar aan de orde waren, maar doet dat op een andere manier. Wat het probleem van de ketensamenwerking betreft, vraag ik mij toch af waarom u niet met een meer uitgebreide, meer indringend betoog in uw brief komt en of u de analyse van de Nationale ombudsman volledig deelt.

Minister **Ter Horst**: Over dit onderwerp heb ik reeds aan het begin van mijn betoog gesproken. Ik heb met name gesproken over het punt van de ketens, over wat daarmee mis, wat je daaraan zou kunnen doen. Als u met analyse bedoelt dat er op dat punt een aantal dingen misgaat, ben ik het met u eens. Alleen, de suggestie voor het instellen van een extra loket voelen wij niets. Ik heb de reden daarvoor gegeven. Dat wil niet zeggen dat wij het probleem niet zien. Dat zien wij absoluut. Als wij

allen vinden dat alleen maar door samenwerking problemen in de samenleving kunnen worden opgelost, mag daar geen negatief kantje aan komen te zitten. Dat zou het gevolg zijn als je nergens met je klacht naar toe kunt als je ontevreden bent. Dit is een ontzettend belangrijk onderwerp. Ik ben ook blij dat dit het leidende thema was bij het schrijven van het verslag van het vorige jaar.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): Ik ben het met u eens over dat ene loket; daar had ik ook mijn twijfels bij. Het gaat erom hoe je de doorzettingsmacht bij de afzonderlijke organisaties organiseert. U bent er al enigszins op ingegaan. Kunt u er nog nader op ingaan hoe u ervoor gaat zorgen dat nevensgeschikte organisaties onderling besluiten: ik ben degene bij wie het probleem terecht komt?

Minister **Ter Horst**: Je moet niet alles vanuit Den Haag willen regelen; ik zeg het nog maar eens. Als het gaat over organisaties waarvoor wij zelf verantwoordelijk zijn als bewindspersonen, kunnen wij daarin een rol spelen. Maar als op gemeentelijk niveau organisaties samenwerken, moet je naar mijn opvatting niet als minister of als Kamerlid proberen om daarop invloed uit te oefenen. Als op gemeentelijk niveau een zorginstelling samenwerkt met het Openbaar Ministerie, met de jeugdzorg en noemt u maar op, vind ik dat de wethouders en de burgemeesters de regie moeten nemen. Zij moeten zeggen: dames en heren, wij hebben een maatschappelijk probleem, namelijk overlast door jongeren; ik noem maar wat. U allen speelt een gedeeltelijke rol in de oplossing van die problematiek. De enige manier om tot goed resultaat te komen is als u met elkaar samenwerkt. Dat betekent dat wij afspraken gaan maken over uw rol daarin: wie de doorzettingsmacht heeft, wie verantwoordelijk is voor de klachten en wie er verantwoordelijk voor is, om mevrouw Van der Burg ook recht te doen, dat iedereen weet dat zij daar terecht kunnen. Zo moet het volgens mij.

Mevrouw **Azough** (GroenLinks): Maar dat is geen antwoord op mijn vraag. Ik ben het met u eens dat op lokaal niveau georganiseerd en opgelost moet worden wat op lokaal niveau opgelost kan worden en ik begrijp best dat u daar zo min mogelijk in wilt treden. Ik heb het over de voorbeelden die de Nationale ombudsman in zijn eigen jaarverslag naar voren brengt. In die voorbeelden gaat het om landelijke organisaties, landelijke bestuursorganen.

Minister **Ter Horst**: Ik zei ook: als het gaat over landelijke organisaties, is het naar mijn mening de verantwoordelijkheid van de leden van het kabinet. Als zij merken dat daar langs elkaar heen wordt gewerkt – ik zeg het maar even “grote stappen snel thuis” – en als zij van mening zijn dat dit de effectiviteit van hun beleid frustreert, vind ik het de verantwoordelijkheid van bewindspersonen om daarop in te grijpen. Absoluut! Voorzitter. Ik word nog gevolgd door drie collega's, dus ik wil proberen het snel af te maken.

De heer Pechtold heeft terecht een aantal gevallen van identiteitsfraude genoemd waar ook de Ombudsman aan raakt. Hij gaf al aan dat wij een begin van een oplossing voor een dergelijke problematiek hebben gevonden. Ik heb ook een paar kwesties langs zien komen waarvan ik

## Ter Horst

dacht: jeetje, dat sleept nu al zo lang. Ik hoop ook – ik wil het hier niet in de openbaarheid noemen – dat wij in ieder geval twee van die kwesties hebben opgelost. Als je terugkijkt waarom het zo lang duurt, zie je toch dat, als eenmaal iets lang duurt, het alleen nog maar langer duurt. Dat klinkt heel raar, maar iedereen heeft in zo'n kwestie al eens een standpunt ingenomen en is niet van plan dat standpunt te wijzigen. De manier om het op te lossen is dan toch om dat gewoon te doorbreken: inderdaad, in die kwestie waren meerdere mensen fout. Inderdaad, het zou kunnen dat je een precedent schept als je dit oplost. Dat kan heel gevaarlijk zijn en toch gaan wij het oplossen. Ik hoop dat u wilt aannemen dat er bewindslieden zijn die proberen dat te doorbreken. Dat geldt niet alleen voor de klokkenluiders, maar ook voor mensen die allang bij de Ombudsman hun "huisje" vinden.

De heer **Pechtold** (D66): Volgens mij zitten wij met de identiteitsfraude nog maar aan een start van wat wij nog gaan meemaken. Hoe is de alertheid bij u op het ministerie? En hebt u mede naar aanleiding van de schrijnende gevallen – de dertien jaar – toch niet ook het gevoel dat, hoewel het allemaal nog komt, wij er nu al over moeten nadenken hoe daarmee om te gaan?

Minister **Ter Horst**: Volgens mij gaat de staatssecretaris daarop in, want zij is verantwoordelijk voor het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude. Ik ben het met u eens. Ik hoop ook dat wij met dit meldpunt, met een problematiek waarvan ik ook denk dat die in de komende jaren een grote rol zal spelen, redelijk voortvarend aan het werk gaan en niet wachten tot de problemen zo groot zijn dat wij achter de feiten aan lopen.

De heer Pechtold heeft gevraagd of de Nationale ombudsman niet in eerdere instantie een rol zou moeten spelen. Ik spreek daar ook wel eens over met de Ombudsman. Ik vind echt dat de Nationale ombudsman een tweedelijnsorganisatie moet zijn. Dat geldt trouwens ook een beetje voor het loket met die ketens. Ik vind dat de eerstelijnsorganisaties, waar mensen in eerste instantie klagen, hun verantwoordelijkheid moeten nemen. Zij moeten geconfronteerd worden met klachten. Dat is goed voor ze, zeg ik in lijn met de heer Heijnen. Het mag dus niet zo zijn dat zij denken: nou ja een klacht, hup, naar de Ombudsman. Dit is voor mij zo belangrijk dat ik zeg dat de Nationale ombudsman altijd een tweedelijnsorganisatie moet zijn. Die verantwoordelijkheid, om te proberen om een klacht tot een goede oplossing te brengen, moet bij organisaties zelf liggen. Het kan in eerdere instantie als het in de tweede lijn is, maar de Nationale ombudsman moet niet een rol spelen in eerste instantie.

Op de vraag of er al bevindingen te melden zijn over juridisering moet ik het antwoord even schuldig blijven. Voor dat punt kijk ik naar de staatssecretaris. Over de analyse heb ik iets gezegd.

Als laatste punt – voor zover het althans mijn verantwoordelijkheid is – heeft de heer Pechtold gevraagd hoe de Kamer een beter beeld kan krijgen van problemen in de uitvoering. Ik weet dat niet zo makkelijk. De heer Pechtold heeft natuurlijk zijn werkbezoeken. Hij praat met de organisaties en wordt geconfronteerd met problemen in de uitvoering. Dat doet hij allemaal al. Misschien is het ook zinvol om op de helft van het jaar bij de Nationale ombudsman binnen te lopen, om hem te

vragen wat hij zoal binnen krijgt. Ik weet niet precies of de heer Pechtold dat bedoelt. Als hij denkt dat wij daarin een rol kunnen spelen, dan hoor ik dat graag.

□

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik ben verantwoordelijk voor de dienstverlening in brede zin bij de overheid. Ik zal mij daartoe beperken. Het doel van ons beleid is om de dienstverlening in brede zin beter te maken. Daarover hebben wij herhaaldelijk met de Kamer gesproken. Ik heb het hierover regelmatig in het gesprek met de Nationale ombudsman. Wat wij doen, moet merkbaar beter zijn voor burgers; de overheid is er ten slotte voor de burgers.

Als je kijkt naar het handelen van de overheid in relatie tot wat er in dit verslag staat, dan staan er wat mij betreft twee zaken centraal. Ten eerste de preventie van problemen – dat werd terecht opgemerkt door een aantal Kamerleden – en ten tweede de reactie van de overheidsorganisaties op de klachten. Als er iets misloopt en er zijn klachten aan de orde, dan is de houding van die organisaties heel erg van belang. Dat wil ik in brede zin over dienstverlening zeggen. Zoals mevrouw Azough terecht opmerkte, is ook de houding van onszelf van belang: hoe wij kijken naar die klachten en of wij er open mee omgaan. Hetzelfde geldt voor de reactie op het rapport van de Ombudsman. Door daarnaar op een goede manier te kijken, kun je daar veel mee doen.

Van belang is het om een gedegen analyse te maken van oorzaken, als opmaat naar het doorvoeren van verbeteringen. Ik heb daarover regelmatig met mevrouw Van der Burg gesproken. Ik denk dat wij moeten kijken naar wat wij in de praktijk tegenkomen. Dat is in ieder geval de aanpak die het kabinet heeft gekozen en die ook door de Kamer wordt gesteund. Wat komen wij in de praktijk tegen? Laten wij dat dan proberen op te lossen door verbeteringen door te voeren. Een voorbeeld is DigiD, waarbij in overleg met de Nationale ombudsman verbeteringen zijn doorgevoerd of in gang gezet, juist om de beantwoording van vragen van burgers te verbeteren. Wat mij betreft is de houding er een van zoeken naar verbeteringen en niet naar excuses. Daar gaat het uiteindelijk om.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Die houding waardeer ik natuurlijk zeer. Ik denk ook dat zij essentieel is. Wij hebben het er eerder over gehad dat wij een Kafkabrigade hebben. Volgens mij bestaat die nog steeds. Zij moet juist zulke structurele problemen oplossen. Ik vind dat wij veel te weinig horen wat de Kafkabrigade doet en wat zij oplost. Zij is al een tijd geleden, onder het vorige kabinet, ingesteld. Juist de Kafkabrigade zou bij die ketenproblemen heel wijze lessen voor ons kunnen genereren. Ik zou die lessen willen hebben. Zij moeten beschikbaar komen voor alle organisaties.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat is geen probleem. De Kafkabrigade is inderdaad onder het vorige kabinet ingesteld. Zij is gewoon doorgedaan en wij hebben er ook goede resultaten mee geboekt. Zelf ben ik afgelopen week nog bij een gesprek aanwezig geweest dat een Kafka-achtige aanpak had. Het ging over een punt dat door de Kamer is ingebracht. Het voert echter te ver om daar nu over te spreken; wij spreken daarover bij de voortgangsrapportage. Het gesprek ging over de



## Bijleveld-Schouten

manier waarop de overheid omgaat met het overlijden van burgers. Misschien kan men zich dat punt nog herinneren. Wij kijken daarbij naar de Belastingdienst, de sociale instellingen of de IB-Groep. Wat doen die dan allemaal? Bij dat gesprek ben ik van de week aanwezig geweest. Dat levert binnenkort concrete resultaten op waarmee wij aan de gang gaan. Ik kan in de voortgangsrapportage informatie geven over hoe dat werkt. Het werkt goed. Het punt van de burgerlijke stand en het GBA is door een dergelijke Kafka-aanpak uiteindelijk opgepakt. Het komt erop neer dat de burgerlijke stand ook de GBA als basisregistratie gaat gebruiken. Ik sluit mij aan bij de woorden van de minister dat het er in essentie natuurlijk om gaat dat de overheid vooraf haar zaken goed regelt. Dat is natuurlijk het gemakkelijkst, want dan hoeft er ook niet gecorrigeerd te worden en hebben we ook niet de discussie over de doorzetting-smacht. We moeten dat van tevoren goed regelen.

Ik wil het punt van de dejuridisering dat de heer Pechtold inbracht, ook in algemene zin beantwoorden. De Ombudsman is enthousiast over dat element, dat mag ook wel eens gezegd worden. Een van de manieren waarop wij ermee aan de slag zijn gegaan, is het project rondom mediationvaardigheden, waar de Ombudsman overigens ook zelf een belangrijke rol in vervult. Ik ben blij dat hij dat doet. Ik zal in de voortgangsrapportage die de Kamer krijgt de resultaten daarover melden. Ik kan zeggen dat het heel goed loopt, dat er heel veel gemeenten bij zijn aangesloten, maar ook andere overheidsinstellingen. Dat ligt helemaal op koers, volgens de afspraken die wij hebben gemaakt. De Kamer krijgt de cijfers nog in de voortgangsrapportage.

Wat niet zo goed loopt, en dat is natuurlijk het centrale punt, is de ketensamenwerking en de aanpak in de keten. In de voortgangsrapportage kom ik nu met een éénmeting. We hebben een nulmeting gehad. Het onderzoek is binnenkort afgerond. Mevrouw Van der Burg dacht dat ik niet zo ambitieus was. Ik heb vorig jaar gezegd dat we die zeven in de keten nog lang niet halen. Laten we nu eerst die zeven maar eens halen en dan verder kijken. Het wil niet zeggen dat ik niet verder wilde kijken, maar ik zag het nog wel als een lastig punt om die zeven in de ketensamenwerking te halen. Dat blijkt ook. Maar die zeven is wel een goede indicatie en geeft ook input op die ketens en die levensgebeurtenissen. Het is bekend dat we zo werken: wat kan er beter, wat maakt iemand in zijn leven mee in de verschillende ketens? Het inzicht in die knelpunten is weer een opstap naar verbeteringen. Ik kijk daar heel nadrukkelijk naar. Ik ben best ambitieus, maar ik realiseer me ook dat we nog heel wat moeten doen.

### Voorzitter: Van Raak

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Wij kondigen een versnellingsagenda aan, ook in het kader van de economische crisis, en dan zullen we met name naar dit punt kijken, hoe we daar in het komende jaar stappen in kunnen zetten. In de voortgangsrapportage geven we dan gelijk een antwoord op wat de heer Schinkelshoek zei over de dienstverlening en regeldruk. Er is best veel bereikt, maar juist in de keten moeten we nog veel meer oppakken. Het zit hem inderdaad in zaken die net aan de orde zijn geweest, zoals doorzetting-smacht en hoe je dat van tevoren regelt. Vanuit het perspectief van de burger, kunnen we daar nog veel

meer in bereiken dan dat we tot op heden hebben gedaan. Het is ook de ambitie voor volgend jaar om dat te doen.

Mevrouw Van der Burg vroeg of er concrete voorstellen zijn voor het schrappen van regelingen en bestuurslagen. De minister heeft de vraag over bestuurslagen beantwoord. Wat betreft de regelingen ga ik ervan uit dat mevrouw Van der Burg dat weet. Daar rapporteren wij over in de voortgangsrapportage. Hoewel wij discussie hebben over de vraag of het wel genoeg is en of er uiteindelijk niet meer moet gebeuren, hebben wij best wat bereikt in de afgelopen tijd. Ik wijs op de GBA, de Verklaring arbeidsrelatie van de Belastingdienst en hetgeen er gebeurd is rondom zelfstandigen. Er zijn dus heel wat stappen gezet en we liggen op koers, kijkend naar wat we hadden afgesproken aan het begin van deze kabinetsperiode.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De staatssecretaris weet ook dat aan het begin van de kabinetsperiode de doelstelling niet is verhoogd voor administratieve lasten voor burgers.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Zeker.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Als je die dan haalt, is dat mooi, maar het had veel meer kunnen zijn. Maar misschien dat dit in de versnellingsagenda zit. Ik zou toch ook wel willen vragen naar al die wetten die uitgesteld worden. Ik vind bijvoorbeeld de Wabo, de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht, heel belangrijk, gelet op de vele vergunningen die burgers en bedrijven raken. Het verschil is dat niet meer de overheid en haar processen centraal staan, maar eindelijk eens de burger. Dat komt maar niet van de grond. Ik zou u dus toch willen verzoeken om uw collega mevrouw Cramer te vragen om ervoor te zorgen dat dit eindelijk wordt ingevoerd in plaats van elke keer uitgesteld.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat laatste zal ik doen. Ik kijk even rond, want zojuist stond mevrouw Cramer boven op de tribune. Ik zie haar nu niet meer staan, maar ik zal ervoor zorgen dat dit bij haar komt. Ik ben het met mevrouw Van der Burg eens dat wij ervoor moeten zorgen dat juist dit soort regelingen, waarin afspraken zijn gemaakt die goed zijn voor burgers en trouwens ook voor bedrijven, zo snel mogelijk wordt ingevoerd. Dat delen wij dus helemaal.

Op het eerste punt ben ik het niet helemaal met mevrouw Van der Burg eens. We hebben geen nieuwe doelstelling in de vorm van een percentage opgenomen. Ik vind, net als heel veel mensen in de Kamer – ook in een vorig leven – dat het percentage mij niet veel zegt. Je kunt een heel hoog percentage aan regels afschaffen zonder dat dit merkbaar iets betekent voor de burgers. Wij hebben dus gekozen voor de merkbaarheidsaanpak. Zoals mevrouw Van der Burg weet, hebben wij daarbij geïnventariseerd waar mensen tegen aanlopen en welke blokkades zij meemaken. Ook nieuw is dat wij de professionals en de interbestuurlijke lasten hebben toegevoegd. Wij hebben op dat punt dus wel degelijk een ambitieuzere doelstelling – en daar zijn percentages aan gekoppeld – dan de vorige kabinetten, maar dit komt ongetwijfeld in de algemene overleggen over de voortgangsrapportage weer aan de orde. Ik ben het dus gewoon niet met mevrouw Van der Burg eens, want er

## Bijleveld-Schouten

zijn wel degelijk grotere doelstellingen. Doordat wij die blokkades wegwerken – daar zitten veel ketenblokkades in, bijvoorbeeld op het punt van de door mevrouw Van der Burg genoemde 127 regelingen van SZW – kunnen wij veel meer bereiken dan door alleen en sec met een percentage te rekenen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dit debat zullen wij voortzetten in het desbetreffende algemeen overleg. Ik constateer dat mevrouw Cramer strategisch verdwenen was.

### Voorzitter: Verbeet

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Volgens mij heb ik de meeste punten van mevrouw Van der Burg nu besproken.

Van de heer Schinkelshoek heb ik al één punt aan de orde gehad. De minister heeft in algemene zin al iets over het loket gezegd. Ik voeg daar nog iets aan toe. Ons standpunt is dat het voorkomen van problemen voorrang heeft boven het creëren van oplossingen aan de achterkant. De minister is al ingegaan op de eigen verantwoordelijkheid. Naar ons idee leidt dat extra loket niet meteen tot die doorzettingsmacht. Een loket op zich heeft nooit de mogelijkheid om iets te veranderen, zeker niet in de eindfase. Het kan zaken agenderen in organisaties. Daarin is op zich al voorzien, want daarvoor hebben wij natuurlijk de Ombudsman, die dit ook doet. Er zijn ook meldpunten, zoals Last van de overheid en het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude, waarover ik straks in de richting van de heer Pechtold iets zal zeggen. Ik zie wel hoe wij Antwoord voor bedrijven – en ook voor burgers, zou je kunnen zeggen – haalbaar kunnen maken. Als je Antwoord voor burgers hebt, heb je eigenlijk ook dat ene centrale punt gecreëerd. Daar hebben wij over gesproken. Ik zal de Kamer in een later stadium informeren hoe ik dit zie, want daar vroeg de heer Schinkelshoek om. Ik probeer dat voor het eind van dit jaar te doen. We hebben gekeken naar wat Antwoord voor bedrijven heeft gedaan. Ik vond zelf de opvolging – er moet immers ook opvolging worden gegeven aan die meldingen – niet helemaal goed geregeld. De Ombudsman heeft zelf, ook in de gesprekken met ons, aangegeven dat hij uiteindelijk geen extra loket voor ogen heeft gehad toen hij het jaarverslag schreef, maar dat hij zich bijvoorbeeld in het concept van Antwoord voor burgers best goed zou kunnen vinden. Ik zou de heer Schinkelshoek, wiens punt ik immers wel serieus vind, dus willen vragen om even af te wachten hoe wij met het Antwoord voor burgers omgaan voordat hij in de tweede termijn misschien om zo'n loket vraagt. Dan denk ik: wacht nog even af totdat wij dit wat beter hebben uitgewerkt.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Ik heb u goed gehoord. Ik heb begrepen dat u bereid bent om hier serieus naar te kijken.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ja.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Dan wil ik van u heel helder de toezegging dat u de suggestie van de Ombudsman – laten wij dat gemakshalve "een loket" noemen; ik zal straks in tweede termijn toelichten dat er wat mij betreft geen extra bureaucratie, geen nieuwe instantie en niets erbovenop komt – serieus meeneemt,

inclusief de vraag van de doorzettingsmacht. Ik vind de door de minister gehanteerde definitie heel interessant: je wijst gewoon in de keten iemand aan die te midden van alle mensen die nevensgeschikt zijn, bevoegd is om beslissingen te nemen waardoor de in de knel geraakte burger uit de problemen geraakt.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: U begrijpt dat er op dit punt tussen de minister en mij geen verschil zit. Ik kijk op dezelfde manier naar wat ik maar noem de ketenregisseur, in ieder geval iemand die die bevoegdheid heeft. In dit zin had de minister al in algemene zin geantwoord als het gaat om die doorzettingsmacht en dat loket. Ik zal er dus ook in die brede zin naar kijken.

De heer **Schinkelshoek** (CDA): En dus ook de bevoegdheid heeft om knopen door te hakken. Burgers komen bij ons en zeggen dat ze vastlopen. Het gaat natuurlijk wel om het resultaat.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Uiteindelijk gaat het om het resultaat, absoluut.

Ik dacht dat de meeste vragen van de heer Heijnen al door de minister zijn beantwoord, maar hij vroeg mij heel expliciet of ik van opvatting was dat kritiek ook een kans is. Uiteraard, zou ik haast willen zeggen. Kritiek en klachten zijn kansen om iets te leren en te verbeteren. Het jaarverslag van de Ombudsman helpt daarbij. Ik kan niet anders dan dit zeggen, want in mijn vorige leven als Kroonlid bij de SER heb ik zelf een publicatie geschreven met de stelling: iedere klacht is een gratis advies. Ik kan die dus alleen maar onderschrijven en zo zit ik er ook in.

De heer Pechtold sprak over de ID-fraude en haalde een specifiek voorbeeld aan. Sinds 1 december 2008 is er een pilot gaande, het Centraal Meldpunt ID-fraude bij het agentschap BPR. Er is inmiddels besloten om een definitieve voorziening te maken voor dergelijke slachtoffers. De inrichting, de taken en de ophanging van dit definitieve meldpunt bekijken wij op dit moment in samenwerking met Justitie, BZK en de betrokken ketenpartners, zoals politie en marechaussee. Dat wordt dus nader uitgewerkt. Voor eind 2009, dus nog dit jaar, probeer ik u daarover nadere informatie te sturen. Tot op heden zijn er in dat voorlopige meldpunt 192 meldingen binnengekomen zonder dat wij daar al te veel ruchtbaarheid aan hebben gegeven, zoals u wellicht weet. Het grootste deel daarvan is afgehandeld, 64 zijn nog in behandeling of vergen nadere informatie om verder tot afhandeling te worden gebracht.

De heer **Pechtold** (D66): Dit is goed nieuws en het is fantastisch dat de urgentie blijkt en dat een pilot al binnen een halfjaar wordt omgezet tot iets definitiefs. Uit het hoge slagingspercentage maak ik op dat dit meldpunt kennelijk ook de doorzettingsmacht heeft om te zeggen: wij hebben naar iedereen geluisterd, maar zo gebeurt het?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ja, en daar heb ik ook specifiek naar gekeken, want ik geloof zelf niet zo in meldpunten, zoals waarover is gesproken bij de instelling van het burgerservicenummer waarmee uiteindelijk niets gerealiseerd kan worden. Er is dus heel specifiek naar gekeken dat zaken echt afgehandeld kunnen worden. Of dat nog beter kan, moet in de komende tijd worden gezien.

## Bijleveld-Schouten

De overige vragen van de heer Pechtold lijken mij ook door de minister te zijn beantwoord. Ik heb dan alleen nog maar een vraag van de heer Brinkman over de Ombudsman voor de BES-eilanden.

Ik ga ervan uit dat de heer Brinkman de desbetreffende wetgeving voor de BES-eilanden heeft gezien en heeft gezien dat ook ik zeer hecht dat corruptiebestrijding en integriteit op alle Antilliaanse eilanden, maar ook in Nederland en in China zeg ik er altijd maar bij. Voor de vormgeving van de Ombudsman op de BES-eilanden hebben wij gekozen voor dezelfde structuur als in Nederland. Het is aan de eilanden zelf waar zij de ombudsfunctie neerleggen. Die beslissing hebben ze overigens nog niet genomen.

□

Minister **Rouvoet**: Voorzitter. Nadat de collega's al in meer algemene zin op het thema ketensamenwerking zijn ingegaan – het thema van het jaarverslag van de Nationale ombudsman – zal ik vooral ingaan op vragen over mijn eigen terrein, dat van de jeugd, de jeugdzorg. Daarover zijn verschillende opmerkingen gemaakt en vragen gesteld.

Laat ik beginnen met op te merken dat ik het net als mijn collega's een belangrijk thema vind. Het is dan ook een goede zaak dat het een centraal thema is in de bevindingen van de Nationale ombudsman. Laten wij eerlijk zijn: wij spreken over ketensamenwerking, maar de Ombudsman constateert in de praktijk dat in de onderliggende werkelijkheid de schakels niet altijd vloeiend in elkaar overlopen. De oorzaak daarvan is vaak dat er met verschillende stelsels wordt gewerkt of dat verschillende bevoegdheidslijnen op elkaar inwerken. Daardoor knelt het soms in de praktijk en het zijn de burgers die tegen die knelpunten aanlopen. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties benadrukte terecht dat de Nationale ombudsman het aangewezen adres is om een klacht daarover neer te leggen.

Met de staatssecretaris van BZK benadruk ik dat iedere klacht een kans is om het beter te doen. Ik kwam vroeger nog wel eens in een winkel waar het bordje hing: "Heeft u complimenten, vertel het anderen. Heeft u klachten, vertel het ons." Zo stellen wij ons in dit debat ook op, want met de Ombudsman zijn wij ervan overtuigd dat de samenwerking in het belang van burgers, cliënten, jeugdigen en gezinnen beter kan en beter moet. Bestuurlijke inspanningen zijn dan mooi, maar uiteindelijk telt vooral het perspectief van de burger. De cliënt, de gebruiker van de jeugdzorg, moet merken dat het werkt zoals het werken moet.

Mevrouw Langkamp en mevrouw Van der Burg wezen op het gesprek van de Kamer met de Ombudsman. In dat gesprek had hij gezegd geen oplossingen te zien voor de problemen in de jeugdzorg. Laten er nu bestuurders zijn om beleid te maken en de lijnen uit te zetten. Ik ben niet defaitistisch, wat ook weer niet betekent dat het makkelijk is. Dat het niet makkelijk is, weet iedereen die zich met jeugdzorg bezighoudt. Het ligt echter niet in mijn aard om te zeggen dat ik er geen gat meer in zie. Bestuurders zijn er om hieraan te werken; daar is de Nationale ombudsman niet voor. Hij is zich daar natuurlijk ook ten volle van bewust, want hij weet dat zijn taak ligt bij het behandelen van de klachten. Het is aan ons, nationale en provinciale bestuurders, en

provinciale staten en de Tweede Kamer als controleurs om ervoor te zorgen dat het beleid deugt. Wij moeten ervoor zorgen dat het beleid in de praktijk minder vaak en bij voorkeur niet verkeerd uitwerkt. Het beleid wordt hier gemaakt. Het beleid wordt hier besproken. De Nationale ombudsman vervult met anderen een kritische rol in het spanningsveld tussen praktijk en beleid, want daar komen burgers in de knel. Die rol van de Ombudsman – ik zeg het de minister van BZK na – moeten wij koesteren.

Daarvoor zijn zorgvuldigheid en precisie nodig. Zorgvuldigheid en precisie zijn ook nodig als wij een antwoord willen geven op de vraag wat er nu echt aan de hand is en waarom het precies misgaat. Die precisie en zorgvuldigheid moeten opgebracht worden door alle deelnemers in het debat hierover. Mevrouw Langkamp verweet mij namelijk dat ik de rapporten van de Nationale ombudsman naast mij neer zou leggen. Dat is zeker niet waar. Ik kan daarvoor verwijzen naar de praktijk. Er zijn diverse rapporten verschenen, voor en na mijn aantreden, waarin naar aanleiding van een concrete casus werd aangegeven waar het fout is gegaan. Vervolgens hebben wij aangegeven welke verbeteringen al in gang zijn gezet en wat wij daarbovenop aan dat concrete knelpunt gingen doen.

Als je constateert dat er verbeteringen in gang zijn of worden gezet, mag dat natuurlijk nooit een argument zijn om niet heel nauwgezet te kijken naar het knelpunt dat in een concrete casus van een burger wordt voorgelegd. Je moet dan bezien of je nog iets kunt doen om te voorkomen dat het weer gebeurt. Daar zijn die rapporten voor! Daarom is iedere klacht ook een mogelijkheid om het beter te doen.

In dit jaarverslag komt een pijnlijk voorval aan de orde. De Ombudsman had dit voorval, het voorbeeld van Pascal, al eerder aan de minister van Justitie en mij voorgelegd. Ik denk dat wij daarmee op de door mij beschreven manier zijn omgegaan. Ik verwijs daarvoor naar de schriftelijke reactie van 11 december jongstleden, die ik samen met de minister van Justitie heb gegeven. In die brief hebben wij heel precies gereageerd op de casus en op wat de Ombudsman heeft gesignaleerd. Wij hebben daarin ook aangegeven welke lessen wij, Justitie en Gezin, en Bureau Jeugdzorg, hebben geleerd. Al met al hebben wij volgens mij zorgvuldig gereageerd op de degelijke en genuanceerde analyse in het rapport van de Nationale ombudsman.

Ik denk dat deze casus een voorbeeld is van hoe het niet moet, ook in de beeldvorming. Als ik mij de rapportage van de Nationale ombudsman nog eens goed voor de geest haal, dan herinner ik mij dat daarin werd gezegd dat iedereen goed heeft gedaan wat hij moest doen, maar dat er in de regie en de samenwerking uiteindelijk dingen fout zijn gegaan. Het is mij in dat verband wat te kort door de bocht dat op pagina 35 van het jaarverslag staat dat een puber op het criminele pad geen jeugdhulp krijgt en uiteindelijk wordt vermoord. Ook een dergelijk punt vergt zorgvuldigheid. Niet jeugdzorg en jeugdreclassering maar twee mannen waren verantwoordelijk voor de betreffende moord. Zij zijn inmiddels veroordeeld tot lange gevangenisstraffen. Het is goed om daarin zorgvuldigheid te blijven betrachten.

Ketensamenwerking, zeker op het terrein van jeugdzorg, is een belangrijk thema. Het krijgt ook veel aandacht, niet alleen in het beleid, maar ook in het land,

## Rouvoet

bij de instanties en bij de professionals die daar dagelijks mee bezig zijn. Er is op dat terrein veel gaande. De Kamer is recent tot in detail geïnformeerd over de stand van zaken in alle trajecten die op dat punt lopen. Ik zal die niet allemaal langslopen maar er een paar punten uitlichten. Voordat ik dat doe, lijkt het mij goed om aan te geven dat het mijn ervaring is dat ook de professionals zelf ongelooflijk gemotiveerd zijn om meer samen te werken en elkaar te vinden. Dat is van belang, omdat het de kwaliteit van hun werk, en daarmee het plezier in hun werk, verhoogt. Zij zijn geweldig gemotiveerd om ervoor te gaan. Ik zie de inspanning, maar ik zie ook de frustratie als het niet lukt, als er gaten vallen of als het gevoel naar boven komt dat men iets heeft gemist. Ik zie echter ook de inspanningen om het wel goed te doen en goede hulpverlening op gang te brengen. Daarmee is een belangrijke basis gegeven om het echt te doen. Het is aan ons maar ook aan de bestuurders, de managers, om de wil tot samenwerking, die er wel degelijk is bij de professionals, te concretiseren.

Er zijn allerlei mooie voorbeelden te geven. Mevrouw Van der Burg noemde een voorbeeld uit Alphen aan den Rijn. Er zijn veel voorbeelden te geven. "Anpak'n" in Overijssel is ook een voorbeeld van een project waarbij op soms onorthodoxe wijze maar keurig binnen de regels die daarvoor zijn, heel creatief en innovatief een vorm van jeugdzorg gedurfd wordt aangeboden. Op een goede manier maar wel creatief wordt omgegaan met regelgeving, protocollen en domeinafspraken, om maar eens een aantal dingen te noemen die ook heel gemakkelijk kunnen leiden tot beperking van de armslag die jeugdzorgmedewerkers hebben.

Ik pak twee hoofdlijnen en verwijs verder gemakshalve naar de uitvoerige trajecten en de informatie daarover die de Kamer ontvangt. Op het punt van samenwerking zijn twee dingen in ieder geval van belang. Ten eerste: informatie delen, als voorwaarde om te kunnen samenwerken. Ik verwijs naar een discussie die wij vandaag nog hebben gevoerd in een algemeen overleg over de zorg- en adviesteams, de Centra voor Jeugd en Gezin en de verwijfsindex. Er zijn veel voorbeelden te geven waarbij samenwerking en het delen van informatie als voorwaarde om gezamenlijk te zorgen voor een sluitende aanpak, gestalte krijgen. Ten tweede: het wetsvoorstel dat inmiddels bij de Kamer ligt over de samenwerking in de lokale jeugdketen, de Centra voor Jeugd en Gezin en de regierol van de gemeenten. Dat zijn twee hoofdlijnen in de aanpak van jeugd en gezin waarbij wij die ketensamenwerking centraal stellen en ons faciliterend opstellen tegenover instanties en bestuurders die verantwoordelijk zijn, in casu de provincie dan wel de gemeente, om ervoor te zorgen dat de ketensamenwerking ook echt van de grond komt. Wij doen dat niet voor de professionals of voor de bestuurders, maar voor de gebruikers, de jongeren, de ouders, de gezinnen die aangewezen zijn op hulp en ondersteuning.

Dat zijn twee hoofdlijnen. Een derde rode draad is dat wij juist op het punt van de keten een geweldig belangrijk jaar tegemoet gaan. Over twee maanden verwacht ik het rapport met de wettelijk voorgeschreven evaluatie van de Wet op de jeugdzorg. Ik zeg er iedere keer bij dat de discussie die wij dan gaan krijgen, begin volgend jaar, na het verschijnen van het kabinetsstandpunt, om meer gaat dan de vraag of de bevoegdheid voor de jeugdzorg bij de provincies blijft, naar de

gemeenten moet of er nog iets anders moet worden bedacht. Er staat veel meer op het spel dan alleen een vraag naar bestuurlijke verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg. Het debat dat wij volgend jaar hopen te voeren, gaat niet alleen over een dikke stapel rapporten maar over de inhoud van de zorg. Welke zorg willen wij voor de jongeren die dat nodig hebben? Hoe zorgen wij ervoor dat die integraal en als het nodig is intersectoraal, niet verknipt in allerlei stelsels en tussen allerlei voorzieningen, maar zo snel mogelijk en op tijd bij de jeugdige en zijn ouders terecht komt? Hoe organiseren wij dat het best zorginhoudelijk? Daaruit vloeit de vraag naar bestuurlijke verantwoordelijkheid voort en niet andersom, zo zeg ik nog maar eens. Wij beginnen dus niet bij de vraag wie wij verantwoordelijk maken en hoe wij het gaan organiseren. Nogmaals, de volgorde is omgekeerd. De bestuurlijke verantwoordelijkheid en de financiering van de jeugdzorg vloeien voort uit de keuzes die wij op zorginhoudelijke gronden met elkaar volgend jaar maken. Daarbij zal de eigen kracht van kinderen en gezinnen centraal staan. Ook zal daarbij de groei van specialistische voorzieningen verminderd moeten worden door de inzet van vroegtijdige hulp en goede nazorg, waarbij kinderen en gezinnen met meervoudige problemen op het juiste moment de juiste integrale zorg krijgen en de keten in het geheel goed werkt.

Voorzitter. Ik kom bij een enkele concrete vraag die over dit onderwerp gesteld is, met name door mevrouw Langkamp. Zij had niet zozeer een concrete vraag als wel dat zij mij opriep om te stoppen met "doormodderen". Zij noemde daarbij drie trajecten: de wachtlijsten, de bureaucratie verminderen en het feit dat jeugdigen met een machtiging gesloten jeugdzorg in jeugdgevangenis zitten. Ik moet zeggen: toen ik haar dit hoorde zeggen, dacht ik even: hoe zullen wij het nu hebben? Nu roept zij mij bijna op om met die belangrijke trajecten, waarvan ik altijd dacht dat zij deze ook belangrijk vond, te gaan stoppen. Het gaat om het zoeken van reële oplossingen voor reële knelpunten en problemen. Dat kan niet waar zijn. Ik hoor ook dat het niet waar is. Gelukkig maar.

Zij had het echter wel degelijk over stoppen met doormodderen. Laat ik tegen haar het volgende zeggen. Het maken van beleid en het zoeken van oplossingen die tegemoetkomen aan de knelpunten is geen "doormodderen", maar dat is de verantwoordelijkheid van bestuurders. Het kan wel zijn dat zij het niet eens is met een aantal oplossingen. Daar hebben wij hier dan een debat over. Met elkaar zijn wij in ieder geval bezig om de knelpunten, die ook wij zien en die wij met elkaar hebben benoemd, ook in de Kamer, op te lossen. Ik denk dat het woord "doormodderen" onrecht doet aan de inspanningen van de sector zelf. Die term neem ik dus maar niet over.

Het kan ook iets anders zijn. Mevrouw Langkamp zal het mij niet kwalijk nemen dat ik haar daar ook een beetje van verdenk. Ik weet namelijk dat zij heel veel belang hecht aan de discussie over het stelsel en dat zij een ander stelsel prefereert dan wij nu hebben. Het kan van haar dus ook een uiting zijn van "be reasonable, do it my way" en laten wij maar beginnen met de stelseldiscussie. Zij weet evenwel hoe ik daar in sta: ik ben niet van plan om al het werk nu stil te leggen en alle energie in een stelseldiscussie te steken. Die discussie komt er wel, zodra het kabinetsstandpunt over het evaluatie-rapport bekend is. Ik heb al aangegeven dat dit nog twee



## Rouvoet

maandjes slapen duurt. Wij kijken met z'n allen met spanning uit naar die evaluatie. Intussen gaan wij wel door met wat wij aan het doen zijn: inhoudelijke verbeteringen in het stelsel aanbrengen. Dat kan en daar zijn wij dus druk mee bezig. Ik ben er op voorhand niet van overtuigd, terwijl ik probeer te denken in de lijn van mevrouw Langkamp, dat wij de bureaucratie en andere problemen bij toverslag oplossen door de bestuurlijke verantwoordelijkheid te verschuiven van vijftien provincies en regio's naar 440 gemeenten. Daar zit wel iets meer aan vast, dunkt mij! In ieder geval komen wij daarover nog uitvoerig te spreken.

Mevrouw Langkamp heeft ook nog geïnformeerd naar het klachtrecht en de procedures bij de Bureaus Jeugdzorg. Daarover kort het volgende. Ook een Bureau Jeugdzorg heeft een klachtenregeling. Dat moet ook. Dat wordt ook getoetst door de inspectie. Een cliënt doorloopt natuurlijk eerst de reguliere procedures bij een Bureau Jeugdzorg. Daarbij kan men hulp krijgen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg of van Zorgbelang Nederland. Als alle procedures doorlopen zijn en men zou niet tevreden zijn met de uitkomsten, dan kan men uiteraard – en dat gebeurt ook – bijvoorbeeld naar de Ombudsman. Formeel is daarbij nog wel een vereiste dat het een bestuursorgaan betreft. Wij kennen ook de discussie die wij nog met de Kamer gaan voeren naar aanleiding van het initiatiefvoorstel van mevrouw Arib over de kinderombudsman. Daarbij is wel degelijk, ook aan deze zijde van de regering, de behoefte om niet op voorhand te zeggen dat de Bureaus Jeugdzorg en de zorgaanbieders van jeugdzorg eigenlijk private aanbieders zijn en dat zij daarbuiten blijven. Het is bijna semipubliek. Wij zullen met elkaar de inspanning moeten leveren om ervoor te zorgen dat zij zich niet aan dat proces onttrekken. Ik kan wel melden dat de Bureaus Jeugdzorg naar aanleiding van concrete vragen met elkaar aan de slag zijn gegaan om na te gaan of de procedures van klachtenbehandeling verder op elkaar afgestemd kunnen worden. Er is wel een eenduidige klachtenregeling, maar in de praktijk lopen de procedures nog wel eens een beetje uiteen. De Bureaus Jeugdzorg zijn daar onderling dus wel degelijk mee bezig.

Mevrouw Van der Burg heeft ook gesproken over vermindering van bureaucratie. Zij vroeg mij of ik drie concrete successen dan wel maatregelen kon noemen om de bureaucratie in de jeugdzorg te verminderen en waaruit zou blijken dat het kind centraal staat. Ik ben ook de beroerdste niet. Ik zei al dat ik de Kamer in de zomer een brief heb gestuurd waarin de precieze stand van zaken staat op allerlei punten, ook uit het actieplan aanpakken ervaren regeldruk. Volgens mij is dat in oktober 2008 naar de Kamer gegaan. Op 14 augustus jongstleden heb ik de stand van zaken gegeven van de uitvoering van dat actieplan. Er is sprake van een reductie van maar liefst 25% in 2011, niet alleen van de administratieve lasten maar van de ervaren regeldruk. Dat is dus ruimer, ambitieuzer.

Mevrouw Van der Burg vroeg mij, concreet drie maatregelen te noemen. Laat ik er in ieder geval tien noemen. Misschien helpt dat. Ik noem die maatregelen alleen. Ongetwijfeld zal de woordvoerder voor Jeugd en Gezin, mevrouw Dezentjé Hamming-Bluemink, mevrouw Van der Burg verder kunnen bijlichten over de strekking van deze voorstellen die precies tegemoetkomen aan datgene wat zij wil. Overigens is er helaas een aantal maatregelen dat niet op de steun van de VVD-fractie kan

rekenen. Zij doet dat wel voor de maatregelen met precies die twee doelen die mevrouw Van der Burg centraal stelt. Ik noem de maatregelen staccato: integrale indicatiestelling, de doorbraakmethode in de Jeugd GGZ bij de Bureaus Jeugdzorg, de Deltamethode in de gezinsvoogdij, de maatregelen in de kindbeschermingswetgeving waardoor het belang van het kind meer voorop wordt gesteld, de doorlooptijden bij de AMK's die fors teruggedrongen zijn en worden, de toetsing van de gedragswetenschapper die straks niet meer verplicht zal zijn bij de open jeugdzorg, de eigenkracht conferenties, de CJG's met zorgcoördinatie en één gezin, één plan. Tegen de VVD-fractie zeg ik nog maar eens dat er niet nog eens een extra laag komt, maar dat er juist sprake zal zijn van bundeling van bestaande instanties en loketten. Verder noem ik de regie en de doorzetting-smacht van gemeenten. Dat werkt al zo in veel gemeenten, maar in het wetsvoorstel ligt dit nu vast. Dat ligt aan de Kamer voor. Tot slot noem ik de verwijzingsindex risico's jeugdigen waarmee wordt voorkomen dat kinderen tussen de wal en het schip vallen. Het kind centraal dus. Dat is precies datgene wat mevrouw Van der Burg vroeg. Dat zijn zo maar tien maatregelen uit de losse pols waar ik zelf al op kwam. Die lijst is ongetwijfeld aan te vullen. Laat ik een bonus geven, het actieplan dat ik al noemde: 25% minder ervaren regeldruk. Om mevrouw Van der Burg tegemoet te komen, zeg ik dat de jeugdzorg ook heeft meegelopen in de Kafkabrigade, met snelkookpan-procedures en al.

Mevrouw **Langkamp** (SP): Het spijt mij, maar ik kan het even niet laten. De minister zei net tegen mij dat hij afstand neemt van mijn term "doormodderen".

Minister **Rouvoet**: Ja.

Mevrouw **Langkamp** (SP): Hij zei dat het kabinet wel degelijk met oplossingen komt, dat het misschien niet mijn oplossingen zijn maar dat het wel degelijk aan de slag is gegaan. Laat ik uit de opsomming van de minister één punt nemen, namelijk de verbetering van het indicatietraject bij de Bureaus Jeugdzorg. In eerste termijn heb ik gezegd dat ik een week ben meegelopen. Men vertelde mij daar dat men daarmee druk aan de slag is. In de praktijk komt het er echter op neer dat men daardoor nog langer bezig is met het stellen van een indicatie. De centrale vraag is of de trajecten die de minister in gang zet, tot het gewenste resultaat leiden. Ik doel dan op het oplossen van de problemen waar zij in het dagelijkse werk tegenaan lopen. Niet dus! Wij zijn dus niet goed bezig met elkaar. Wij zijn aan het doormodderen. Laten wij werkelijk kijken hoe wij echt verandering teweeg kunnen brengen, zodat de hulpverleners in de jeugdzorg hulp kunnen verlenen in plaats van dat zij met papierwerk bezig zijn.

Minister **Rouvoet**: Ik dank mevrouw Langkamp voor haar aanvulling, want ik had dat punt niet eens genoemd. Het is het VIB-traject. Dat is dus punt 11. Ik weet natuurlijk niet precies met wie mevrouw Langkamp gesproken heeft, maar het VIB-traject dient bij uitstek ter vermindering van de ervaren regeldruk. Dat is door de Bureaus Jeugdzorg zelf en de medewerkers in gang gezet en wordt door hen vormgegeven. Dat is niet iets wat ik achter mijn bureau zit te bedenken. Ik bedenk niet hoe zij dat moeten doen en leg dat vervolgens op.

## Rouvoet

Mevrouw Langkamp zegt: "Ziet u wel, het werkt niet, want zij komen daar niet verder mee." Nee, de medewerkers zijn daarmee zelf bezig. Dat juich ik zeer toe en dat ondersteun ik. Het is een voorbeeld van een sector die zelf zijn verantwoordelijkheid neemt. Dat zijn de mensen die de indicatie stellen. Dat doe ik niet, maar zij. Zij geven aan dat het beter kan en dat ondersteunen wij. Dat er in de praktijk nog verbeteringen nodig zijn, is uitstekend. Voer het echter niet aan als een voorbeeld waaruit kan worden opgemaakt dat vanuit Jeugd en Gezin iets aan de indicatiestellers wordt opgelegd dat niet werkt. Dan draait u de zaak echt om, mevrouw Langkamp.

Mevrouw **Langkamp** (SP): Ik zeg niet voor niets "we". De minister kan wel zeggen dat zij dat zelf doen en niet hij. Dat vind ik een beetje flauw. Daar gaat het immers niet om. Het gaat erom dat je wel degelijk serieus nagaat hoe de gehele "keten" van jeugdzorg is ingericht. Ik vind "keten" overigens een rotwoord. Ik pak er slechts een heel klein dingetje uit, maar als je blijft werken met al die verschillende organisaties met al hun bureaucratie ... Samenwerken is mooi, maar dat is uiteindelijk niet de oplossing voor alle problemen. Wij zullen meer moeten doen. Ik loop nu weer vooruit op die stelseldiscussie. Ik weet dat u die liever niet wilt, maar wij krijgen die toch, hoe dan ook.

Minister **Rouvoet**: Die wil ik wel!

Mevrouw **Langkamp** (SP): Dan zullen wij ook goed moeten bekijken hoe wij niet langer kunnen uitgaan van bestaande structuren, maar gewoon alles opnieuw tegen het licht kunnen houden. Ik zeg niet: haal de hele boel overhoop, maar er zijn dingen die niet met dat soort kleine verbeteringen te realiseren zijn.

Minister **Rouvoet**: Wij zijn het daarover hartgrondig eens. Dat is precies de reden waarom ik zo uitkijk naar die discussie, want die wil ik wel, omdat ik echt denk dat wij met dat debat veel meer gaan doen dan een wet evalueren en een stelsel tegen het licht houden. Wij hebben met elkaar de gelegenheid om de zorg voor de jeugd – dan heb ik het niet over de geïndiceerde jeugdzorg – in den brede, met financieringsstelsels en systemen en bestuurlijke verantwoordelijkheden in samenhang tegen het licht te houden. Dat gaat veel verder dan alleen maar de evaluatie van een wet. Daarom vind ik dat zo'n belangrijk moment, maar u moet het mij niet kwalijk nemen – en dat doet u volgens mij ook niet – dat ik, zolang wij daarover niet tot conclusies zijn gekomen, ondertussen wel met de medewerkers van de jeugdzorginstellingen alles op alles zet om binnen de bestaande kaders het werk voor hen beter te maken. Dan gaat het om de indicatiestelling en het terugdringen van bureaucratie. Daarvoor doen wij met elkaar ons best. Daarvoor moet ook veel uit die medewerkers zelf komen. Dan gaat het ook om de samenwerking die u aanstipt, want gegeven het feit dat wij nu nog stelsels naast elkaar hebben, zet ik wel in op die samenwerking. Volgens mij heeft dat altijd uw hartelijke steun gekregen, en terecht.

Mevrouw **Langkamp** (SP): Dan concludeer ik verheugd dat de minister hiermee impliciet zegt: zolang het georganiseerd is zoals het georganiseerd is, doen wij wat wij kunnen, maar hij is het met mij eens dat het eigenlijk

anders moet, willen wij de problemen werkelijk aanpakken en oplossen.

Minister **Rouvoet**: Dat is één conclusie te snel. Ik ben het met u eens dat wij in die discussie moeten bekijken of het kan. Ik ben het niet op voorhand met u eens – dat is een stelling die u een aantal debatten hebt ingenomen – dat wij dit allemaal maar bij 440 gemeenten moeten leggen en dat het dan vanzelf goed komt. Zo ver ben ik nog niet, maar het is zeker een van de opties die wij met elkaar zullen gaan verkennen. Ik loop niet vooruit op de conclusie dat het weg moet bij de provincie, of dat het daar per se moet blijven. Daarin bent u al een paar stappen verder dan ik. Maar wij zijn het zeer met elkaar eens dat wij volgend jaar een gouden kans hebben als beleidsmakers en als sector om het beter te maken dan het nu is. In hoeverre daarbij het bestaande stelsel een belemmering vormt, weten wij als wij het evaluatie-rapport hebben.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Wij zullen het hele debat over Jeugd en Gezin hier niet voeren. Dank voor de tien voorbeelden.

Minister **Rouvoet**: Elf inmiddels.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik constateer wel dat een aantal een actieplan zijn. Ik noem dat geen concrete resultaten, die zich nog moeten effectueren. Als het allemaal zulke geweldige resultaten oplevert en als het zo goed gaat, waarom constateert de Ombudsman dan keihard in het gesprek met de Kamer en ook in zijn rapport dat het een dramatische bureaucratie is en dat hij geen uitweg ziet? Hij komt niet met de oplossingen die u noemt. Dan kunt u wel zeggen: ik ben de bestuurder, dus ik ben er voor de oplossingen, maar de Ombudsman ziet in de praktijk wat er gebeurt. Wij mogen verwachten dat hij een analyse maakt, zoals hij ook bij andere organisaties doet, of men goed bezig is, of het nu slecht is maar goed gaat in de toekomst. Hoe kan dat dan? Hoe verhoudt u verhaal zich tot het verhaal van de Ombudsman en zijn opmerkingen in het gesprek met ons?

Minister **Rouvoet**: Volgens mij is dit niet ingewikkeld. Juist daarom is het mijns inziens goed dat wij niet volstaan met het kennisnemen van een zeer belangwekkend rapport, namelijk het jaarverslag van de Nationale ombudsman, maar dat hierover ook een debat wordt gevoerd in de Kamer met de verantwoordelijke bewindslieden. Wat doen zij met de bevindingen? Ik heb gemeld wat wij in gang hebben gezet. Verder heb ik gezegd dat ik mij daarachter niet wil verschuilen. Als de Ombudsman, of een klachtencommissie, constateert dat het in de praktijk fout gaat, moet er iets gebeuren. Het omgekeerde moet echter niet gebeuren. Wij moeten niet, door alleen te focussen op wat fout gaat, eraan voorbijzien dat wij gelukkig ook veel in gang hebben gezet om het beter te doen. Ik loop niet weg voor de situaties waarin het fout gaat. Ik reageer op rapporten, ook op individuele rapporten van de Ombudsman. In zo'n situatie zetten wij een tandje bij om het beter te doen op het desbetreffende punt. Op de concrete vraag van mevrouw Van der Burg om drie voorbeelden te noemen waarbij het belang van het kind centraal staat, heb ik er tien genoemd. Het is een beetje flauw om te zeggen dat het er misschien

## Rouvoet

wel meer zijn. Het actieplan was een bonus; vooruit maar weer. Ik wil hiermee echter zeggen: jawel, wij zijn binnen het stelsel erg hard bezig. Dat garandeert echter geen perfectie. Ik zal blijven benadrukken dat ook werk in de jeugdzorg mensenwerk is. Ik sta voor deze sector. Daarin wordt keihard gewerkt binnen de bestaande kaders. Het is aan ons om te bezien of deze kaders soms ontoereikend zijn. Daarover gaan wij dan het debat aan.

De **voorzitter**: Dank u. Ik verzoek allen om mee te werken aan een vlot verloop van dit debat.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik waardeer het zeer dat de minister voor de sector staat. De andere bij dit debat aanwezige minister heeft zojuist toegezegd dat zij er op een positieve manier naar wil kijken als wij met voorstellen voor de ketens komen. Mocht het voorstel ook op het terrein van de minister voor Jeugd en Gezin vallen, staat hij daar dan op eenzelfde manier in?

Minister **Rouvoet**: Mevrouw Dezentjé Hamming kent het antwoord op deze vraag al. Ik sta namelijk altijd open voor goede voorstellen op het gebied van de jeugdketen, ongeacht of dit voorstellen zijn op lokaal niveau, of in meer algemene zin. Het antwoord op deze vraag is dus ja.

Hiermee ben ik aan het einde gekomen van mijn betoog.

De **voorzitter**: Dank u. Dan liggen wij op schema.



Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Bij de voorbereiding van dit debat heb ik teruggedacht aan elf jaar geleden. Toen hield ik namelijk mijn maidenspeech. Het zal de leden wellicht verbazen dat die speech ging over het jaarverslag van de Nationale ombudsman. Ik kan de heer Heijnen zeggen dat de bespreking van dit jaarverslag toen geen ritueel was. Die bespreking is mijns inziens ook nooit een ritueel geweest. Ik heb mijn inbreng van toen er nog eens op nagekeken. Ik zei toen dat de Ombudsman een heel belangrijke schakel is tussen burger en overheid en dat het van groot belang is dat burgers ergens terecht kunnen. Staatssecretaris Bijleveld stelde zojuist dat elke klacht een advies is. Daarin heeft zij volgens mij gelijk. Uiteraard zijn er in de tussentijd elf jaar en in de jaren waarin ik het debat niet van nabij heb meegemaakt, andere thema's aan de orde geweest. Zo zijn er overeenkomsten en verschillen. Elf jaar geleden was er maar één bewindspersoon bij het debat aanwezig, namelijk de staatssecretaris van BZK. Nu zitten wij hier met z'n vieren. Gelukkig is er op een aantal onderdelen wel degelijk sprake van verbetering.

Ik kom op het CAK, waarover de vragen zijn gesteld die op mijn beleidsterrein liggen. Het jaar 2008, het jaar waarover het jaarverslag van de Ombudsman gaat, was voor het CAK een specifiek jaar omdat per 1 januari 2008 de overgangsregeling voor de eigen bijdrage afliep. Daartoe had het voormalige kabinet in 2003 besloten. Juridisch was er geen andere optie dan aan dat besluit op dat moment uitvoering te geven. Het bleek dat dit voor veel mensen toch onverwacht kwam. Wij hebben uiteindelijk, ook na debatten met de Kamer, een gewenningsregeling ingevoerd. Hierdoor konden mensen wennen aan de nieuwe eigen bijdrage. Met name het

aflopen van de oude regeling heeft er echter toe geleid dat veel mensen vragen hadden en daarover veel vragen aan het CAK hebben gesteld. Dit viel samen met de invoering van de compensatieregeling in de Zorgverzekeringswet. Door een en ander is het CAK overbelast geraakt en zijn inderdaad veel klachten over de bereikbaarheid van het CAK ontstaan. Ik ben daarvoor niet blind en niet doof geweest. Wij hebben hierover zeer intensief met de Kamer gediscussieerd. Dat heeft geleid tot een aantal maatregelen van het CAK zelf, vooral op het gebied van de bereikbaarheid, de samenwerking in de keten – het CAK zit voor de burger aan het eind, maar er gaan een heleboel instanties aan vooraf – en de bestuurlijke inbedding, in het bijzonder de regie vanuit mijn departement.

Mevrouw Leijten vraagt of ik de problemen onderken. De problemen die de Ombudsman beschrijft over het jaar 2008 herken ik. Ik heb daarover een- en andermaal met de Kamer gesproken. Zij vraagt wanneer de problemen zijn opgelost. Wij hebben al veel maatregelen genomen. Er is naar aanleiding van de knelpunten onderzoek verricht door Berenschot en naar aanleiding daarvan wordt nu hard gewerkt aan verbeteringen. Wij hebben op 17 juni 2009 daarover met elkaar een algemeen overleg gehad en ik heb daar de Kamer laten weten dat ik eind dit jaar nadere informatie kan geven over de toekomstige positionering van het CAK en de verdere ontwikkelingen en verbeteringen bij het CAK.

Voor de kortere termijn lag en ligt mijn prioriteit bij het verbeteren van de dienstverlening aan cliënten, het aanpakken van de problemen in de informatieketen en het organisatorisch versterken van het CAK. Wat hebben wij gedaan ten aanzien van het eerste punt en hoe lossen wij de problemen op? De wachttijden zijn verminderd, de afhandeling van de telefoontjes, de e-mails, de correspondentie en klachten en bezwaren is verbeterd. Ik heb in juni 2009 al gemeld dat aan vrijwel alle afspraken en doelen voor de korte termijn is voldaan. Er zijn bij het CAK allerlei acties ondernomen om de afhandeling blijvend te verbeteren. Er zijn bijvoorbeeld extra mensen aangesteld. Wij liggen op schema en zullen de voortgang nauwlettend volgen. De Kamer krijgt, zoals gezegd, eind dit jaar nadere informatie.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb net als iedereen hier een e-mailbox die volloopt. Hij loopt regelmatig vol met het CAK. Zo ook deze zomer. Ik dacht: moet ik nu weer Kamervragen stellen? Af en toe word je daar een beetje moe van. Je wilt dat het opgelost is. Deze mevrouw wordt er ook heel moe van. Dit is een e-mail van een maand geleden. Het CAK heeft gezegd dat het acht maanden achterloopt met het innen van rekeningen. Mevrouw wil niet dat het bedrag oploopt en vraagt of er iets geregeld kan worden. Dat kan allemaal niet.

Voor dit soort zaken zou er een EHBO-team zijn dat mensen begeleidt. Mevrouw heeft er niet van gehoord. Ik heb gezegd dat zij ernaar moet vragen, omdat het er is. Ten einde raad geef ik zo iemand dan maar het advies om naar de Nationale ombudsman te gaan. Die gaat dan weer naar de staatssecretaris. Wat kan ik zo'n dame nu antwoorden? Of is dit weer een incident?

Staatssecretaris **Bussemaker**: Dit is inderdaad een incident. Het gaat over het geheel aan klachten. Daarover heeft u vragen gesteld en daarvan heb ik gezegd dat wij

## Bussemaker

maatregelen hebben genomen en dat er verbetering is. Ik heb al eerder gezegd aan de hand van incidentele e-mails die u hebt ontvangen dat u ze direct aan mij kunt geven. Dan ga ik met het CAK spreken.

Er is inderdaad een EHBO-team. Dat moet functioneren. Dat is voor mensen die herhaaldelijk problemen ondervinden en het idee hebben dat zij via het CAK niet goed worden geholpen. Ik spreek u zeer regelmatig en daag u dan ook uit om de e-mails direct aan mij te geven. Ik zal mij er persoonlijk mee bemoeien. Elk incident is er een te veel, maar ik kan u gelukkig zeggen dat er veel minder incidenten zijn en dat het veel beter gaat. Op het totaal van het aantal mensen die een eigen bijdrage moeten betalen – en dat zijn er buitengewoon veel – kan ik niet garanderen dat er nooit ergens een misverstand ontstaat of een fout wordt gemaakt. Het blijft immers mensenwerk, hoezeer een belangrijk deel ook volgens computers verloopt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb hier te maken met de baas van het CAK. Ik snap wel dat u daar niet de directeur bent, maar u bent uiteindelijk de baas. U kunt zeggen of bepaalde dingen wel of niet mogelijk zijn, u kunt zeggen dat er meer mensen bij moeten. U kunt dat doen. Als mensen mij e-mailen, ga ik die e-mail niet doorsturen. Ik wil het best doorgeven als dat tot een oplossing leidt, maar ik wil graag dat ik niet meer ge-e-maild wordt. Dan zijn wij ook wat vaker van elkaar af in Kamervragen en in debatten. Dat zou best prettig zijn. Daarom wil ik dat ik deze mensen kan laten weten dat het dan en dan is opgelost. Daar gaat u wel over!

Staatssecretaris **Bussemaker**: Met het risico dat uw functie overbodig wordt als u geen e-mails meer van burgers krijgt. Los daarvan snap ik heel goed dat u tegen betrokkenen wilt kunnen zeggen: dan en dan is het opgelost. Ik weet echter niet waar hier het probleem zit. Een van uw andere vragen ging over de ketensamenwerking. Het kan best zijn dat de fout niet bij het CAK zelf ligt, maar te maken heeft met ontbrekende gegevens door een fout elders in de keten. Dan moet je als overheden niet de hele tijd alleen maar naar elkaar verwijzen, want daar schieten burgers niets mee op. Wij hebben dan ook afspraken hierover gemaakt zodat de informatie van gemeenten, zorgverzekeraars, zorginstellingen, UWV en Belastingdienst beter op elkaar wordt afgestemd. Als de fout daarmee te maken heeft, dan moet het CAK onmiddellijk naar de andere instellingen om die informatie te verkrijgen.

Ik weet niet of dit het geval is bij de casus die u nu voorlegt. De informatie die u mij daarover geeft, is te summier om dat te beoordelen. Het kan ook liggen aan ontbrekende informatie van burgers zelf en er kan sprake zijn van een verkeerde afstemming binnen het CAK. Theoretisch kan het allemaal. Nogmaals, het is nooit uit te sluiten dat mensen een klacht hebben, maar het gaat er dan vervolgens wel om hoe daarmee wordt omgegaan. Het aantal medewerkers bij het CAK is uitgebreid. De dienstverlening is verbeterd. Er wordt sneller gereageerd. Er gaat een EHBO-team aan de slag om te kijken hoe het verder moet.

Wij moeten de vinger aan de pols krijgen en het niet alleen over één voorbeeld hebben. Om te kijken of het echt beter gaat, is er frequent overleg tussen het ministerie van VWS en het CAK. Waar nodig worden er maatregelen genomen. Elke vier tot acht weken is er

overleg tussen de Ombudsman en het CAK over de afhandeling van klachten van burgers. Het gaat erom wat er met een klacht gebeurt. Die vraag mag u mij stellen. Daarop kan ik antwoorden dat wij in algemene zin zien dat het sterk verbeterd is.

Mevrouw **Leijten** (SP): U draait om het probleem heen. Er zijn inderdaad verschillende ketenpartners. Het is ongelooflijk ingewikkeld geregeld achter het bureau. Dat is vervelend voor het CAK, maar nog vervelender voor de mensen die niet geholpen worden, maar het bos worden ingestuurd. Zij moeten er zelf achteraan. U zegt dat u pas in het najaar zal beslissen wat u verder met het CAK gaat doen. U geeft helemaal niet aan wanneer u het op gaat lossen. Juist op die vraag moeten wij antwoord krijgen. Wij weten dat het nu misschien stapje voor stapje vooruitgaat en dat men zijn best doet, maar wij moeten weten dat de problemen dan en dan zijn opgelost. Op dat moment moet men ervan op aan kunnen dat, als men het CAK belt, de zaak snel wordt uitgezocht en men binnen een week antwoord heeft.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik weet dat het reces van de Kamer lang was, maar het is toch weer niet zo heel lang geleden dat wij hier uitgebreid met elkaar van gedachten hebben gewisseld over het CAK, namelijk eind juni. Toen heb ik tot in detail verteld welke maatregelen wij hebben genomen en of die al tot resultaat hebben geleid. Ik noem het voorbeeld van mensen met klachten. Hoe snel worden die klachten behandeld? Hoe worden ze behandeld? Waar kunnen de mensen terecht? Ik heb ook een- en andermaal gezegd: mocht u toch nog klachten krijgen, geeft u ze aan mij door, want ik ben verantwoordelijk. Ik wil weten wat er aan de hand is. Ik zal kijken hoe wij het op kunnen lossen. Ik ga dat helemaal niet pas in het najaar doen. Ik heb in juni alleen gezegd dat ik u dit najaar weer zal informeren over de verdere ontwikkelingen. Eén daarvan is nagaan of de klachten nu beter afgehandeld worden en of het EHBO-team werkt.

Ik ben u nog een antwoord schuldig, want u zei dat ik de baas van het CAK ben. Uit alle debatten die wij hebben gevoerd, weet u dat het CAK van oorsprong een privaatrechtelijke organisatie is, ingesteld door de zorgverzekeraars. Ik wil daar meer greep op hebben. Vandaar dat het kabinet heeft besloten, het CAK om te vormen tot een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. Dan krijg ik niet alleen informeel, via overleg, maar ook juridisch meer greep op het CAK. Ik zeg tegen mevrouw Van der Burg dat ik niet bereid ben om het CAK meer vrijheid te geven, maar dat ik juist streef naar meer publieke sturing. De burgers die hiermee te maken hebben, zullen uiteindelijk indirect of direct bij mij aan de bel trekken.

Wij moeten bij al die veranderingen een tempo kiezen dat recht doet aan het noodzakelijke tempo in de positionering, maar moeten ook weer niet zo veel druk op het CAK leggen dat het operationeel functioneren misloopt en de implementatie van nieuwe taken in de weg wordt gelopen. Een van die nieuwe taken is de invoering van de Wtcg. Daarvan zei mevrouw Leijten dat het alleen maar tot bestuurlijke drukte leidt en dat het voor burgers geen voordeel brengt. Het aardige van de Wtcg is nu juist dat burgers niets meer hoeven te doen en dat zij vanzelf een lagere eigen bijdrage gaan betalen en een forfait krijgen als zij daar recht op hebben.



## Bussemaker

Daardoor moeten de instellingen die het moeten uitvoeren, hun werk beter op elkaar afstemmen.

Mevrouw Leijten vroeg wat wij gingen doen aan de ketensamenwerking. Wij zijn afhankelijk van de samenwerking in die keten. In het ketenoverleg, dat sinds eind vorig jaar vorm heeft gekregen en dat al tot verbeteringen heeft geleid, hebben wij ook vastgesteld dat er waar nodig sancties worden opgelegd. Zo kunnen wij een organisatie die informatie niet goed aanlevert, een aanwijzing geven. Als het moet, kunnen wij ook een boete uitkeren. Mocht het eerdergenoemde ketenoverleg niet voldoende vruchten afwerpen, dan kan, naast wat ik heb geregeld in de Wtgc, een en ander verder worden uitgebreid in de AWBZ.

Mevrouw Leijten vroeg naar het beslagleggen op inkomsten door het CAK. Dat kan niet, want mensen moeten de eigen bijdrage betalen. Als je daarin mee zou gaan, zouden mensen op een latere datum een veel hogere eigen bijdrage moeten betalen. Uiteraard moet het CAK wel ervoor zorgen dat de eigen bijdrage goed wordt vastgesteld en snel wordt gecorrigeerd als dat nodig is. Daarmee dacht ik alle vragen te hebben beantwoord.

Mevrouw **Leijten** (SP): In het geheel niet. U bent niet ingegaan op wat de Nationale ombudsman aan de Kamer heeft gemeld. Hij had het over bestuurlijke drukte, maar zei ook dat het wel iets zegt over een ministerie als het zo veel vragen met opvolgende regelingen neerlegt bij een uitvoeringsorgaan, dat nota bene ook nog privaat is. Ik heb u gevraagd of u daar op wilt ingaan. Ik heb het niet over bestuurlijke drukte gehad. Dat waren de woorden van de Nationale ombudsman.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Ik ben ingegaan op de bestuurlijke drukte, zeer uitgebreid zelfs, door te verwijzen naar alle ketenpartners die zijn betrokken bij het vaststellen van de eigen bijdrage. Dat is inderdaad een complex proces. Daar zijn tal van organisaties op tal van niveaus bij betrokken. Het CAK zit helemaal aan het eind van de rit. Wij – dit zijn ik, samen met alle collega's die daarmee te maken hebben – moeten ervoor zorgen dat burgers zo min mogelijk last hebben van die complexiteit achter de schermen. Het is mijn stellige overtuiging dat wij daar met een wetsvoorstel als de Wtgc een belangrijke stap in zetten.

De **voorzitter**: Uw vervolgvraag, mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat wetsvoorstel kunt u er wel bij slepen, maar dat heeft hier niets mee te maken. U erkent dat er met het aanleveren van informatie door al die instellingen fouten kunnen worden gemaakt. U erkent ook dat dit niet op orde is. Het uiteindelijke staartje is echter dat het CAK beslag legt op loon of een AOW- of WAO-uitkering inhoudt van mensen, ook al is de berekening niet goed. Dat gebeurt ook bij mensen die nog een bezwaar hebben liggen bij het CAK. Zo lang dat allemaal niet is geregeld, wil ik zo graag dat wij mensen niet in inkomensproblemen brengen, omdat er ergens anders fouten worden gemaakt.

De **voorzitter**: U hebt uw punt gemaakt.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Daarom hebben wij met het CAK afgesproken dat het zelf naar een en ander gaat

informerend. Het moet dus niet tegen de burger zeggen: wij denken dat de fout elders is gemaakt, levert u maar die nieuwe informatie aan. Dat gaat het CAK dus doen, zodat de burger daar zo min mogelijk last van heeft. Dat moet snel en goed gebeuren. Dat is ook een grote uitdaging voor het CAK. Wij zitten daar bovenop om ervoor te zorgen dat dit goed gaat. Je kunt echter niet zeggen dat wij in dat geval maar geen eigen bijdrage opleggen, want dan creëer je ongelijkheid tussen burgers. Zoals namelijk ook in de wet staat, moet die eigen bijdrage uiteindelijk wel worden betaald. Dan moeten mensen ineens een heel hoog bedrag betalen. Daar ben ik dus geen voorstander van. Het CAK moet in ieder geval alles doen om de juiste eigen bijdrage vast te stellen en om een en ander zo snel mogelijk te corrigeren als dat moet. Als dat een keer niet gebeurt, zijn wij in staat om ervoor te zorgen dat het kantoor buitengewoon snel doet wat het moet doen. Dat heb ik vorig jaar laten zien.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik stel vast dat wij er bijna zijn, maar ik doe nog één poging. U zegt dat als ergens fouten worden gemaakt de burgers daar niet de dupe van mogen worden. Eigenlijk gaat daar het hele debat over. Hier worden mensen echter wel de dupe. Het komt voor dat bij mensen de WAO-uitkering wordt ingehouden, terwijl zij helemaal niet weten dat er iets fout is met hun rekening en zij niet aan de bel trekken. Misschien betalen zij wel te veel. Wij kunnen ook voor een middenweg kiezen en afspreken dat als het CAK zelf op een inkomens beslag wil leggen, het eerst drie keer controleert of het juist handelt. Zolang het dat niet doet, zou er niets moeten gebeuren. Het kantoor erkent zelf dat het soms fouten maakt, ook in genoemde situaties.

Staatssecretaris **Bussemaker**: Daarom hebben wij het ketenoverleg in het leven geroepen. Daarin worden afspraken gemaakt. Elk onderdeel moet zelf controleren of het werk goed is gedaan. Ik kan het CAK niet opdragen om bij alle gemeenten te controleren of zij de gegevensverstrekking op orde hebben. Ik kan het CAK ook niet opdragen om bij de Belastingdienst in de boeken te kijken en na te gaan of daar alle cijfers goed worden aangeleverd. Als wij dat doen, zouden wij pas echt bestuurlijke drukte creëren. Wat wel kan en wat wij ook doen, is de organisaties, de geledingen die hun gegevens niet goed aanleveren een aanwijzing geven en eventueel een boete opleggen, zodat er een sterke stimulans is op het goed aanleveren van gegevens en de burger zo min mogelijk last van fouten heeft.

De **voorzitter**: Ik zie dat mevrouw Leijten weer wil interrumperen, maar ik heb al gezegd: tot slot.

Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording. Ik zie dat er behoefte is aan een tweede termijn. Ik geef het woord aan de heer Brinkman. Dan heeft mevrouw Leijten de tijd om haar tekst te formuleren die zij straks wil uitspreken. Ik hoor haar zeggen dat ze dat al gedaan heeft. Het lijkt mij dat zij dan ook geen antwoord nodig had.

De spreektijd in tweede termijn bedraagt 2 minuten.

□

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Excuses voor het feit dat ik na het leveren van mijn bijdrage wegliep. Ik



De heer Brinkman (PVV)

© M. Sablerolle – Gouda

moest naar een ander debat, een debat over de Koninklijke Marechaussee. Ik wil geen gewoonte maken van het weglopen uit een debat. De minister wil dat ook niet. Daar ben ik van overtuigd. Ik ben blij dat ik terug ben bij dit debat. Het antwoord van de minister van BZK heb ik gemist.

Ik heb twee moties voorbereid. Ik ben het namelijk niet eens met het antwoord van de staatssecretaris van BZK op mijn vraag om de Nationale ombudsman een onderzoek te laten doen. Ik ken de BES-wetgeving ondertussen, alhoewel die een beetje complex is. Ik heb die natuurlijk in het reces bestudeerd. Ik weet dat die eilanden een onafhankelijke Ombudsman krijgen. Het ging mij om een onderzoek voorafgaande aan het besluit in oktober om de drie eilanden tot openbaar lichaam te maken. Ik dien op dit punt de volgende motie in.

---

#### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de eilanden Saba, Sint Eustatius en Bonaire in 2010 als openbaar lichaam binnen Nederland worden ingelijfd;

overwegende dat goed en integer bestuur sinds lange tijd ver te zoeken is op een groot aantal eilanden van de Nederlandse Antillen;

verzoekt de regering, er zorg voor te dragen dat de Nationale ombudsman een onderzoek instelt naar het huidige en gewenste niveau van de integriteit van het bestuur op de eilanden Saba, Sint Eustatius en Bonaire, voordat zij als openbaar lichaam worden ingelijfd,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Brinkman. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 4 (31866).

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Mijn tweede motie betreft het feit dat vreemdelingen zonder een geldige verblijfsstatus wel een klacht bij de Nationale ombudsman kunnen indienen en dat die klacht uiteindelijk ook behandeld wordt. Ik heb niet gehoord dat de minister op mijn opmerkingen hierover heeft gereageerd. Ik dien de volgende motie in.

---

#### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat klachten van vreemdelingen zonder een geldige verblijfsstatus wel in behandeling worden genomen door de Nationale ombudsman;

overwegende dat hierdoor belastinggeld wordt gespendeerd aan personen die mogelijk illegaal verblijven, of waarvan de overheid nog niet heeft beslist of zij hier in Nederland legaal mogen verblijven;

verzoekt de regering, regels te stellen op grond waarvan het niet meer mogelijk is dat klachten van vreemdelingen zonder een geldige verblijfsstatus door de Nationale ombudsman in behandeling worden genomen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Brinkman. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 5 (31866).

Het woord is aan mevrouw Leijten. Aangezien de fractie van de SP twee woordvoerders heeft in dit debat, heeft mevrouw Leijten een spreektijd van één minuut.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Dit is een wonderlijk debat geweest met veel jargon: doorzettingmacht, samenwerking in ketens, een ingewikkelde overheid. Als het om die ingewikkelde overheid gaat, staan wij voor een keus. De heer Pechtold zei al: door privatisering en liberalisering is alles ingewikkelder geworden. Laten wij daarmee stoppen, mijnheer Pechtold.

Het is niet de structuur, zegt de PvdA, als de mensen beter werken en geen fouten meer maken, zijn we ervan af. Was dat maar waar! Ik weet dat de mensen het graag heel goed willen doen, maar soms door systemen en computers het niet goed kunnen doen.

En dan het CDA. Een nieuw loket! Nou, daar zijn wij het niet mee eens. En ja, de VVD heeft boter op het hoofd. Daar ben ik het mee eens. Wij allen hebben boter op het hoofd. Wij waren het met heel veel van die voorstellen niet eens in het verleden. Ik kan een hele rij afkortingen noemen van allerlei irritante overheidsinstanties die we gewoon gaan afschaffen.

Het zal na het interruptiedebatje geen verrassing zijn dat ik nu een motie indien. Daar hoef ik dus geen toelichting op te geven.

## Leijten

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het CAK inkomen kan inhouden om de eigen bijdrage te laten betalen;

constaterende dat het CAK nog lang niet op orde is en er nog veel wachttijden zijn en er foute rekeningen worden gestuurd;

verzoekt de regering, het CAK geen vorderingen op inkomen te laten doen totdat alle wachttijden zijn opgelost en de foute (computer)berekeningen verleden tijd zijn,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Leijten. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 6 (31866).

Mevrouw **Langkamp** (SP): Voorzitter. Ik reageer op het antwoord van minister Rouvoet in eerste termijn. Zijn mooiste zin vind ik: we moeten zorgen dat het beleid deugt zodat het niet misgaat in de uitvoering. Oftewel: zolang er klachten zijn dat het misgaat in de uitvoering, kan het beleid beter. Nu weet ik dat het uiteindelijk mensenwerk is. Dat ben ik helemaal met de minister eens. We kunnen nooit alle fouten voorkomen, maar laten we in ieder geval vooral dat beleid verbeteren zodat er zo min mogelijk misgaat in de uitvoering.

Dan mijn tweede punt. De minister zei dat de Bureaus Jeugdzorg aan de slag zijn met een eenduidige klachtenregeling. Daar gebeurt precies wat ik wel vaker bij deze minister bespeur. Hij verwijst naar zijn medeverantwoordelijke voor de jeugdzorg, in dit geval de Bureaus Jeugdzorg, en zegt dan: nou, daar gebeurt al het een en ander, dus daar hoeft ik verder niets meer aan te doen; dat wacht u maar rustig af. Daarover gaat mijn motie.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman constateert dat er geen eenduidigheid is in de interne klachtenafhandeling van de Bureaus Jeugdzorg;

van mening dat een goede, eerlijke en eenduidige klachtenafhandeling bij de Bureaus Jeugdzorg van groot belang is;

van mening dat het onwenselijk is dat de klachtenafhandeling per Bureau Jeugdzorg verschilt;

verzoekt de regering, ervoor te zorgen dat alle Bureaus Jeugdzorg een eenduidige interne klachtenafhandeling krijgen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door het lid Langkamp. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 7 (31866).

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Ik dank de bewindslieden voor de beantwoording. Ik spreek uit dat ik blij ben met de toezegging dat wij voorstellen kunnen indienen over de ketens. Ik kom daarop later terug. Eerst wil ik even rustig de top drie kiezen. Laten we daarvan uitgaan. Ik denk dat een mooie gelegenheid daarvoor het algemeen overleg is over de operatie rijksvernieuwing. Daarin kunnen we onze prioriteiten aangeven. Ik zal dit ook zeker met de collega's doorspreken. Ook dank ik de minister voor Jeugd en Gezin voor zijn opmerking hierover.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties kon geen cijfers geven van het aantal ontslagen ambtenaren bij disfunctioneren. Ik zou toch wel graag die cijfers willen hebben. Als die expliciet in het Sociaal Jaarverslag staan, hoor ik dat graag. Ik wil graag weten hoe vaak dat voorkomt om een indruk te krijgen hoe vaak er een sanctie wordt opgelegd.

Tot slot, ik kijk uit naar Prinsjesdag omdat de minister heeft aangekondigd dat de kaasschaaf in de zak gaat en er misschien wel een hakbijl voor in de plaats komt.

**Voorzitter: Gerkens**

De heer **Schinkelshoek** (CDA): Voorzitter. Ik dank de kabinetsdelegatie voor de beantwoording. Ik denk dat dit debat duidelijk heeft gemaakt dat het kabinet, gelukkig zonder te grijpen naar grote woorden, serieus ernst wil maken met verbetering van de kwaliteit van de overheid, de overheidsdienstverlening en het terugdringen van de bureaucratie. Er wordt hard gewerkt. Dat hebben de bewindslieden duidelijk gemaakt. Gelukkig hebben zij niet de illusie gewekt dat het iets gemakkelijks is en, in weerwil van hetgeen sommigen suggereerden, aangegeven dat er geen simpele oplossingen bestaan.

Mijn bijdrage heb ik toegespitst op de moeilijke gevallen, op mensen die beklemd zijn geraakt in de keten, op mensen die tussen wal en schip vallen of dreigen te vallen in de jeugdzorg, in de gezondheidszorg en op te veel andere plekken. Het debat heeft duidelijk gemaakt dat dit specifieke actie vergt. Door de Nationale ombudsman is dit, ondanks de karikaturen die daarvan worden gemaakt, samengevat als een pleidooi voor één loket.

De redenering van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, ook in reactie op mijn opmerkingen, spreekt mij aan. Zij zegt dat wij er iets aan gaan doen, maar niet kiezen voor een nieuwe centrale instantie. Er komt geen bypassoperatie, geen bureaucratie. Wel wordt in de keten iets of iemand aangewezen die doorzettingsmacht krijgt en die, in rond Nederlands,

## Schinkelshoek

knopen doorhakt en slepende impasses doorbreekt. Ik denk dan aan overheidsinstellingen, bureaus of organisaties die naar elkaar blijven doorverwijzen en daarmee de mensen helemaal horendol maken.

Ik heb genoteerd dat de staatssecretaris de suggestie van de Nationale ombudsman gaat onderzoeken en de Tweede Kamer daarover voor het einde van het jaar zal rapporteren. Een motie lijkt mij dan ook niet nodig.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Heijnen, die de laatste spreker zal zijn in de tweede termijn van de Kamer. De andere sprekers hebben afgezien van hun tweede termijn.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Ik ben redelijk tevreden met de beantwoording door de bewindspersonen. Ik moet wel nog nadenken over de vraag of dit debat met twee vakministers recht doet aan de manier waarop wij dit jaarverslag willen behandelen. Aan de ene kant is het goed, want je gaat daardoor diep op de zaken in. Aan de andere kant praat je daardoor voor een deel langs elkaar heen en dat is misschien niet voor alle betrokkenen bevredigend.

Natuurlijk moet het systeem beter worden om de overheid de bondgenoot van de burger te doen zijn. Daar gaan zes van de tien debatten in dit huis over. Ik zeg dit ook een beetje tegen mevrouw Leijten. Vandaag gaat het juist over de aspecten waarover de Ombudsman rapporteert, over het effect op de burger van het overheidshandelen zoals dat wordt vormgegeven door de medewerkers binnen de systemen. In de veelheid van instituties raken burgers af en toe de weg kwijt. Daarbij worden fouten gemaakt, of er wordt in kaders gewerkt die tot een bepaald handelen leiden. De essentie van hetgeen ik heb willen zeggen is "laten wij ervoor zorgen dat de aanbevelingen van de Ombudsman nu neerdalen in alle geledingen van de overheid". De minister heeft hierop gezegd dat zij bereid is om dit binnen de rijksoverheid in het managementoverleg aan de orde te doen stellen. Dat is prima. Ik zou zeggen: doe er nog een schepje bovenop. Het is verplichte kost. Wij leren daarvan. Het is een illusie om te denken je het beter maakt door alleen een verandering van het systeem. Het is ook mensenwerk, het is ook een kwestie van zachte krachten, van attitude van alle medewerkers, van hoog tot laag. Ik roep het kabinet om dat uit te stralen en dat netjes vorm te geven via het jaarverslag 2008. En dan denk ik niet aan de managementsamenvatting daarvan, maar de medewerkersssamenvatting daarvan, op te stellen door de Ombudsman, aan te bevelen aan de mensen in de rijksdiensten en bij de politie. Zij zorgen er dan wel voor dat dit wordt doorgegeven aan de onderliggende instellingen.

Minister **Ter Horst**: Voorzitter. Ik ga eerst in op de motie van de heer Brinkman. De vraag over vreemdelingen die een beroep doen op de Ombudsman heb ik inderdaad nog niet beantwoord. Ik dank de heer Brinkman dan ook voor zijn motie, want daardoor kan ik het antwoord alsnog geven. Het kabinet adviseert de Kamer om deze motie niet te steunen. Het kabinet vindt dat je geen onderscheid tussen burgers zou moeten maken. In feite

is dat ook niet mogelijk, want artikel 9 lid 18 van de Algemene wet bestuursrecht maakt het niet mogelijk om op dit punt onderscheid te maken tussen burgers. Met andere woorden: iedereen in Nederland kan gebruikmaken van de dienst van de Nationale ombudsman.

Mevrouw Van der Burg heeft gevraagd hoeveel mensen er worden ontslagen. Ik ga er toch maar even van uit dat het personeelsbeleid een verantwoordelijkheid is van het kabinet. Ik weet niet wat daarover in het sociaal jaarverslag staat. Het zou mij eigenlijk verbazen als er iets over in staat, maar wij zijn wel bereid om te bekijken of dat zo is. Als de Kamer niet kan functioneren zonder dat zij dit weet, dan geeft dat wel het belang daarvan aan. Ik vraag de Kamer om de hoeveelheid werk wat dat betreft niet te vergroten. Als het niet in het sociaal jaarverslag staat, moeten wij alle departementen vragen hoeveel mensen er worden ontslagen en om welke redenen. Ik vraag de Kamer heel vriendelijk om ons daartoe niet aan te zetten.

De heer Heijnen sprak over verplichte kost. Hij had het over een medewerkersssamenvatting, maar deze is er niet. Dit zou betekenen dat elk departement een eigen medewerkersssamenvatting zou moeten maken of dat wij dit aan de Nationale ombudsman moeten vragen. Overigens zouden wij dat laatste wel willen doen. Ik zie hem al knikken. Hij weet niet precies waarop, dus dat is hierbij geregeld. Wij hebben er geen bezwaar tegen om die samenvatting ook aan medewerkers te doen toekomen. Het is enigszins onzin om deze samenvatting te sturen aan departementen die niet daarin worden genoemd. Niets weerhoudt de Kamer ervan om het rapport van de Ombudsman te agenderen in AO's. Dat voorkomt dat de zeer geachte woordvoerders van de vaste commissie voor BZK misschien moeten praten over onderdelen die niet onder hun directe verantwoordelijkheid vallen. Ik heb al eens eerder gezegd dat het mij een heel goede zaak lijkt als iedere vakcommissie het rapport van de Ombudsman op de haar regarderende onderwerpen aan de orde stelt en bespreekt.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Tegen de heer Schinkelshoek zeg ik dat ik mijn toezeggingen aan de Kamer natuurlijk nakom. Dat is vanzelfsprekend.

Ik ga in op de motie-Brinkman op stuk nr. 4 over Saba, Sint Eustatius en Bonaire. Met de eerste overweging ben ik het niet eens, want het betreft geen inlijving, maar een eigen keuze, zoals de heer Brinkman zelf ook wel weet. Ik ben het er wel mee eens dat er goed en integer bestuur moet zijn op de Antillen. Over de staat van bestuur en de staat van de rechtshandhaving op de Antillen en Aruba heb ik de Kamer al een brief gestuurd. Op Aruba wordt daar verder onderzoek naar gedaan. Daar hoeft niet meer aan te gebeuren. Wij hebben in het slotakkoord het gewenste niveau daarvan op de BES-eilanden vastgesteld. Wij toetsen aan de criteria van deugdelijkheid van bestuur of het daaraan voldoet. De Kamer is ook bezig met de behandeling van de wetgeving op dit punt. De Nederlandse Antillen zijn een land en de Nationale ombudsman heeft daar geen bevoegdheid. Ik ontraad ernstig de aanneming van deze motie, omdat een aantal van deze dingen al gebeurt. Het is niet verstandig om daar op dit moment in het proces nog meer aan te doen, behalve dat de Kamer het onderzoek over Aruba zo spoedig mogelijk ontvangt nadat het is afgerond.



□

Minister **Rouvoet**: Voorzitter. Alleen de motie-Langkamp op stuk nr. 7 betreft mijn terrein. Maar eerst ga ik nog kort in op de verhouding tussen beleid en uitvoering, waarover mevrouw Langkamp een aantal opmerkingen heeft gemaakt. Zij heeft mij ongetwijfeld ook goed begrepen. Het is niet zo dat als er nog fouten worden gemaakt, dit dus aan het beleid ligt. Dat zou immers de indruk wekken dat er nooit meer fouten worden gemaakt als een ander beleid, zoals zij dit voor ogen heeft, wordt gevoerd. Was het maar zo. Het is wel waar dat als er in de praktijk nog dingen fout blijken te gaan je twee dingen moet doen. Je moet eerst nagaan of je de uitvoeringspraktijk kunt verbeteren. Vervolgens moet je nagaan of er misschien diepere oorzaken liggen in het beleid. Die vraag moet je nooit uit de weg gaan. Wij doen dat ook niet. Deze vraag kan overigens ook voortkomen uit bevindingen van bijvoorbeeld de Nationale ombudsman.

Ik ga in op de motie-Langkamp op stuk nr. 7. Het heeft de voorkeur van het kabinet om niet te snel te zeggen dat wij alleen in Den Haag centraal kunnen regelen hoe het wel moet gaan in de uitvoeringspraktijk, zeker als het werkwijze van professionals betreft. Het heeft ook iets te maken met een dieperliggende motivatie om ruimte te geven aan de professionals die zelf verantwoordelijk zijn voor hun werk. Het is de professionele verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk.

Dat brengt mij bij de motie over de klachtenafhandeling bij de Bureaus Jeugdzorg. Daar hing mevrouw Langkamp dat verhaal ook aan vast. Ik heb al aangegeven dat wij niet de enigen zijn die de procedures kunnen vaststellen. De Bureaus Jeugdzorg moeten de klachtenbehandeling en -procedure kennen. Dat is verplicht. Mevrouw Langkamp geeft in de motie aan dat er geen eenduidigheid is in de interne klachtafhandeling. Zij vindt een goede, eerlijke en eenduidige klachtenafhandeling bij de Bureaus Jeugdzorg van groot belang. Ik denk dat het van belang is om daar met elkaar een dikke streep onder te zetten. Het gaat er natuurlijk primair om dat er een goede en eerlijke klachtenafhandeling is en dat mensen goed geholpen worden. Of dat dan in alle gevallen exact op dezelfde wijze in een procedure is ondergebracht, vind ik eerlijk gezegd nog iets van een tweede orde, maar over die goede en eerlijke klachtenafhandeling zijn wij het graag eens.

In de motie wordt de regering verzocht, ervoor te zorgen dat alle Bureaus Jeugdzorg een eenduidige interne klachtenafhandeling krijgen. Ik heb al gezegd dat Bureaus Jeugdzorg in feite private stichtingen zijn. Zo worden ze ook in de wet aangeduid. Het zijn geen bestuursorganen waar ik een klachtenprocedure voorschrijf. Zoals mevrouw Langkamp zich wellicht zal herinneren, heb ik in het algemeen overleg van 8 april beloofd om de Kamer nader te informeren over het functioneren van klachtencommissies binnen de jeugdzorg, de procedures, de positie van ouders en het klachtrecht. Ik heb toegezegd dat ik de Kamer daarover zal informeren voor de behandeling van de begroting van het onderdeel Jeugd en Gezin. Ik ben best bereid om in dat verband met de MOgroep nog eens precies op dat punt van mevrouw Langkamp in te zoomen en dat bij die rapportage aan de Kamer te betrekken. Ik zou kunnen zeggen dat de motie daarmee overbodig is, maar dat zou misschien een beetje flauw zijn. Ik vraag haar derhalve

om de motie tot dat moment aan te houden. Daar wordt dus langs die weg uitvoering aan gegeven.

De **voorzitter**: Ik constateer dat mevrouw Langkamp geen aanleiding ziet om haar motie aan te houden.

Het woord is aan de staatssecretaris van VWS.

□

Staatssecretaris **Bussemaker**: Voorzitter. Ik ben nog een reactie schuldig op de motie van mevrouw Leijten waarin de regering wordt verzocht, het CAK geen vorderingen op inkomen te laten doen totdat alle wachttijden zijn opgelost en de foute berekeningen verleden tijd zijn. Ik ontraad de Kamer de aanvaarding van deze motie. Dat staat even los van het feit dat de eerste constatering niet klopt, omdat niet het CAK maar de SVB en het UWV de broninhouding bij uitkeringen doen. Dat zou echter verholpen kunnen worden.

Ernstiger is dat ik het geen goede oplossing vind voor het probleem. Ik wil namelijk naar een structurele oplossing. Daarmee zijn wij ook al een heel eind gevorderd door de maatregelen die wij de afgelopen tijd hebben genomen. De afstemming in de keten gaat een stuk beter dan in het verleden. De problemen bij het CAK zijn inderdaad nog niet over, maar wij hebben op heel veel onderdelen verbeteringen aangebracht. Mocht ik nu gaan doen wat in de motie wordt gevraagd, dan zadel ik burgers met een enorme last op. Zij moeten die eigen bijdrage immers uiteindelijk toch betalen. Dat betekent dus dat zij opeens later horen dat zij een enorm bedrag moeten betalen. Dan krijg je echt een probleem. Dat lijkt mij ook in het belang van burgers niet wenselijk.

Los daarvan creëer ik daarmee een enorme chaos, omdat ik dan een hele keten daadwerkelijk in de war stuur omdat men dan voor dit soort specifieke gevallen allemaal andere maatregelen moeten nemen. En dat gaat weer ten koste van het werken aan die structurele oplossing waar ik op uit ben.

Over de wens bestaat tussen mevrouw Leijten en mij geen verschil van mening. Ik wil ook dat burgers zo min mogelijk de dupe worden. Ik vind ook dat er een beroep op alle overheidsdiensten gedaan moet worden om zorgvuldig te zijn, goed samen te werken en burgers zo goed mogelijk te bedienen. Ik denk echter niet dat dit de oplossing biedt voor problemen die wij nu nog zien, maar die gelukkig wel een stuk kleiner zijn dan in het verleden.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Over de moties wordt aanstaande dinsdag gestemd.

De vergadering wordt van 17.20 uur tot 18.50 uur geschorst.

---

Aan de orde is het **debat** naar aanleiding van een algemeen overleg op 3 september 2009 over de **Razeb**.

De **voorzitter**: Ik heet de minister van Buitenlandse Zaken welkom en geef meteen het woord aan de heer Voordewind van de fractie van de ChristenUnie.