

## Aanbieding jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2023

Aanbieding jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2023

Aan de orde is **de aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2023**.

### De voorzitter:

Aan de orde is de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2023 van de Nationale ombudsman. Ik heet de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, van harte welkom in ons midden. Fijn u weer te zien. Tevens een hartelijk woord van welkom aan de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, de algemeen directeur, mevrouw Van Essen, en andere medewerkers die vandaag aanwezig zijn. Zoals ieder jaar zal de Nationale ombudsman hier vandaag het jaarverslag aanbieden van niet alleen de Nationale ombudsman, maar ook van de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Dat is altijd een bijzonder moment, waarmee de bijzondere band tussen de ombudsmannen en de Kamer wordt onderstreept. Laten we niet vergeten dat de Nationale ombudsman een Hoog College van Staat is. Ik geef graag het woord aan de ombudsman.

### De heer Van Zutphen:

Dank u wel, meneer de voorzitter. Het is inderdaad altijd weer een mooi moment om hier als Nationale ombudsman, maar ook als Kinderombudsman en Veteranenombudsman, de gelegenheid te krijgen om datgene wat wij over het afgelopen jaar hebben gezien, geschreven, geadviseerd, aanbevolen en ook wel opgelost aan u te presenteren: het jaarverslag 2023 van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Ik ben blij dat ik de kans heb om daarbij een paar woorden te zeggen over wat er in het rapport staat en wat we op dit moment het allerbelangrijkst vinden in ons werk, wat ongetwijfeld ook een relatie heeft met uw werk. Een parlementaire ombudsman is toch wel een hele bijzondere situatie, en een belangrijke manier om mensen die tussen de overheid, tussen wal en schip beklemd raken ook bij u onder de aandacht te brengen.

Ik wil een paar dingen zeggen over herstel en hersteloperaties, maar ook iets over herstel van vertrouwen. Er is een kopje over het vergisrecht en mensbeelden. Vervolgens sluit ik af met het herstellen van het vertrouwen en wat er nu al mogelijk is, op dit moment.

Als ik samen met Margrite Kalverboer terugkijk op het afgelopen jaar, denk ik dat er twee rapporten naar boven komen die heel belangrijk zijn, of beter gezegd twee onderwerpen. De eerste is een rapport over hersteloperaties. De Nationale ombudsman heeft een rapport geschreven onder de titel "Herstel bieden: een vak apart". Daarin werd gekeken naar tien hersteloperaties, naar tien rampen over een lange periode. Het begint bij de vuurwerkramp in Enschede en gaat door tot en met recente zaken als de watersnood in Limburg, over wat daarvan te leren valt en welke patronen wij daarbij hebben gezien. De Kinderom-

budsman heeft een vergelijkbaar rapport gemaakt. Dat gaat over het vertrouwen van kinderen in de overheid.

Daarnaast hebben de Kinderombudsman en ik samen het rapport "De crisis voorbij" gemaakt. Dat was een belangrijk rapport. Dat vinden wij zelf, maar anderen gelukkig ook. De essentie daarvan is het volgende. Dat rapport gaat over de crisisnoodopvang, en dat de crisis eigenlijk is ontstaan door het handelen van de overheid zelf. Dat gebeurde niet alleen maar door het handelen van de overheid, maar de manier waarop de overheid wel of niet bereid is geweest om die crisis aan te pakken, heeft daar een belangrijke bijdrage aan geleverd. Onze conclusie was op dat moment eigenlijk — dat is nog niet echt veranderd — dat in Nederland, als het gaat over de crisisnoodopvang, eigenlijk een soort basis ontbreekt aan respect voor mensen die hier zijn omdat zij hier een goed heenkomen zoeken in de vorm van verblijfsrecht vanwege een vluchtelingenpositie. Dat is nodig. Dat valt nog wel wat aan te doen. We zien in onze praktijk overigens vaker dat het handelen van de overheid en de manier waarop de overheid zaken regelt voor mensen grote implicaties heeft en soms ook voor complicaties zorgt. Dan heb ik het niet alleen maar over situaties waarin het gaat over asiel of vreemdelingen; je ziet het ook op allerlei andere manieren. U weet dat we ons al bij herhaling hebben uitgelaten over en ingelaten met de hersteloperatie naar aanleiding van het toeslagenschandaal. Maar het gaat ook over Groningen en over wat daar op dit moment gebeurt.

Als je aan mensen vraagt wat ze ervan vinden dat de overheid dit doet, dan wordt er vaak gezegd dat dit eigenlijk geen manier van doen is. Het gaat ons erom dat het juist wél een manier van doen is; zo heet ons jaarverslag ook. Dat burgerperspectief is een bepaalde manier van doen. Het is een manier van doen waar burgers heel veel profijt van kunnen hebben. Daarbij heeft u ook een belangrijke rol, namelijk om ervoor te zorgen dat iedereen toegang heeft tot die essentiële overheidsfuncties en -voorzieningen.

Een ander aspect in die rapporten heeft te maken met het kunnen leren van eerdere situaties. Dat gaat met name over de hersteloperatie en het rapport over het vertrouwen van kinderen. Dat aspect blijkt iedere keer opnieuw weer buitengewoon beperkt te zijn. In het rapport over die hersteloperaties constateren we eigenlijk dat het leren van eerdere fouten meer gebeurt door toeval dan door wijsheid. Dat zou toch echt anders moeten. Dat is natuurlijk ook een van de aanbevelingen: zorg er nou voor dat de wijsheid die bij die hersteloperaties is opgebouwd weer wordt gebruikt bij de volgende hersteloperatie, zodat burgers daar eerder en meer profijt van hebben.

Een van de lessen is de volgende. Die les hebben we met z'n allen — dan heb ik het over de drie ombudsfuncties — getrokken. Als je te snel begint met het uitvoeren van het herstel, sla je een essentiële vraag over. Dat is namelijk de vraag aan de burger: "Wat heb je nodig? Wat kan je zelf? Wat kan de overheid dan nog doen? Wat gaat die overheid dan beloven?" Een van de zaken die iedere keer weer in alle rapporten naar boven komt, is eigenlijk dat er te veel wordt beloofd. Dat kan vervolgens niet worden waargemaakt, waardoor het vertrouwen eigenlijk opnieuw wordt beschaamd. Je zou dat ook wel "de ramp na de ramp" kunnen noemen. Het jaarverslag heet dus "Burgerperspectief: een manier van doen". Eigenlijk echoot dat na wat we in 2015 schreven, namelijk "Burgerperspectief: een manier

van kijken". We moeten van kijken naar doen. Dat is eigenlijk de boodschap. We hebben nu gekeken en we weten wat er aan de hand is. Het is nu echt wel tijd voor handelen en voor verandering.

Niet meer beloven dan je kunt waarmaken. Dat is eigenlijk het hele eieren eten. Vertel het eerlijke verhaal. De maatregelen die je voorstelt als overheid — ik gebruik het woord "overheid", maar u begrijpt dat dat over al die overheidsorganisaties gaat, inclusief uzelf als wetgever — moeten daadwerkelijk de problemen van burgers adresseren en oplossen. Er moet niet worden vooruitgeschoven. Daarvoor is nodig — dat heb ik al eerder bepleit, ook samen met anderen — dat het mensbeeld van de overheid verandert van een "frauderend mensbeeld", zoals ik het maar even noem, naar een ander mensbeeld. Ik zal straks iets zeggen over hoe ik daar nu tegen aankijk. Maar het beeld dat de overheid van zichzelf heeft moet ook aangepast worden. Kijk naar jezelf als overheid. "Wat kunnen wij wel beloven en waarmaken? Waar zijn de grenzen?" Weten waar je aan toe bent, is ongelofelijk belangrijk voor het vertrouwen van mensen in het werk van de overheid.

Dat geldt bijvoorbeeld ook voor het bestaansminimum, zowel in Nederland als in Caribisch Nederland. We moeten vooral nadenken over de toekomstige generaties; dat was ook een van de grote thema's van een conferentie afgelopen week. Alles wat we doen, heeft namelijk impact op iedereen die nu al geboren is, op iedereen die jong is, maar zeker ook op al diegenen die nog niet geboren zijn maar zeker geboren zullen gaan worden. Dat moet er dus bij worden betrokken als we nagaan hoe we kunnen leren, wat de oplossingen zijn en welke maatregelen er genomen moeten worden. Dat is niet een exclusief pleidooi van de Kinderombudsman. Het is haar pleidooi, maar het is zeker ook mijn pleidooi. Dan houden we het leefbaar in Nederland en, breder dan dat, in de wereld.

Het gaat er dus om dat mensen daadwerkelijk weer gaan voelen dat de overheid een essentieel onderdeel van hun bestaan is. Daarbij bieden wetten en regels op dit moment al heel veel ruimte om aan de slag te gaan; dat is volgens mij een van de belangrijke boodschappen uit ons jaarverslag. We hoeven niet te wachten op nog meer wetten, regels, beleid en uitvoeringsmaatregelen. Het idee dat de wetten in de weg staan om het goede te doen, is in heel veel gevallen een veronderstelling die niet klopt. Toch wordt er nog heel vaak en heel veel met bureaucratische instrumenten naar oplossingen gezocht voor de problemen. Dat gebeurt met nieuwe wetten, nieuwe regels, nieuwe kaders, nieuwe analyses over hardheden en dat soort zaken. Problemen vragen ook om een snelle oplossing. Mijn betoog is dat dit nu al kan in heel veel situaties. Als u overgaat op wetgeving, dan is de termijn als volgt. Er zijn dan ongeveer 420 dagen nodig om van het indienen van een wetsvoorstel tot een uiteindelijke wet te komen die in werking is getreden. Dan hebben mensen al anderhalf of twee jaar last van de problemen. Laten we dus alsjeblieft kijken of we gelijk hebben — laat ik het maar voorzichtig formuleren — dat wat nu al kan, moet worden gedaan en dat dat meer is dan we denken bij face value, bij eerste lezing.

Dat het kan, is ook gewoon in de praktijk bewezen door overheden. Ik heb al heel vaak gesproken over de gemeente Vaals en de manier waarop zij participatie in de Wet maatschappelijke ondersteuning mogelijk maken. Dat doen zij

met een bewegingsmakelaar die écht luistert naar inwoners en van deur tot deur gaat. Ik heb al heel vaak gesproken over de mensen in Meerssen die na de watersnood hebben gekeken wat ieder individueel huishouden nodig had. Maar het gaat zelfs al verder terug. Denk aan de Enschedese vuurwerkramp. We hebben daar een rapport over geschreven. Dat is een voorbeeld waaruit blijkt dat als je echt naar mensen luistert, met ze aan de slag gaat, vraagt wat er geboden moet worden en wat daar de uitkomst van moet zijn, er echt successen worden geboekt. Denk ook aan de 1.700 opvangplaatsen in Arnhem of aan het UWV, dat eigenhandig, op eigen initiatief boetes intrekt. Waarom? Omdat het misschien wel beboetbaar gedrag was, maar de informatie waar het om ging, allang beschikbaar was. Dat zijn de manieren die nu al mogelijk zijn. Die moeten we echt uitbuiten en uitnutten als hét voorbeeld van hoe mensen snel geholpen kunnen worden als het misgaat tussen burger en overheid.

Dan nog iets over het vergisrecht. Eigenlijk vind ik het vergisrecht niet nodig. Ik vind het ook een beetje gek om over een "recht" te spreken. Er is namelijk al veel ruimte in de uitvoering om een betrouwbare overheid tegenover de mensen te zijn. We zouden toch gewoon moeten kunnen zeggen "goh, ik mis nog een formuliertje of een kopietje, dus ik stuur het even op" in plaats van te zeggen "je hebt kennelijk een vergissing gemaakt, dus nu heb je één keer het recht om het formuliertje alsnog na te sturen". Daar gaat het toch niet om?

Dat is de manier van doen waarover we het hebben. Dat is dus dienstbaar zijn aan de samenleving, gebaseerd op vertrouwen. Dat is de rol die de overheid zou moeten spelen. Dan krijgt u burgers weer mee. Dan krijgt u het vertrouwen terug. Dat is de komende tijd volgens mij heel belangrijk. We praten allemaal over de vraag hoe het vertrouwen terugkomt. Er is nog niet zo lang geleden een peiling geweest. Daaruit bleek dat dat nog niet op het gewenste niveau is; laat ik het eufemistisch uitdrukken. Daar zit het wat mij betreft dus in. Wees dienstbaar als overheid. Je zou er zelfs nog het dienstbaarheidsbeginsel bestuursrechtelijk bij kunnen betrekken. Wees dienstbaar aan de samenleving. Die dienstbaarheid moet gebaseerd zijn op vertrouwen in de burger.

Zorg er in een vroeg stadium voor dat burgers niet in de knel komen. Het gaat om proactief handelen. U heeft dat al vaak van ons gehoord en ook van anderen: proactief handelen. De overheid moet niet alleen goed zijn in het ophalen van geld en andere informatie bij burgers; dat kan de overheid namelijk heel goed. Gebruik die talenten ook om te gaan brengen daar waar het nodig is. Een aantal voorbeelden is er al. We hebben het weleens gehad over de aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen met een te kleine AOW. Ken die dan ook automatisch toe. Dan verdwijnt de noodzaak om er een loket tussen te zetten. Dat is dus een overheid die doet wat nodig is, die weet wat nodig is en die weet waar de mensen zijn in de samenleving die dat nodig hebben. Daarvoor is dat recht op persoonlijk contact heel erg nodig. Maar misschien is het vergisrecht wel belangrijk om vast te leggen dat de overheid op die manier behoort te functioneren. Maar ook dat wetgevingstraject zal nog wel even duren. Ik zou dus zeggen: u zou alvast de overheden erop kunnen aanspreken dat wat nu al mogelijk is, ook moet worden gebruikt en toegepast. Het gaat om persoonlijk contact en geen symptoombestrijding. Laten we zeggen dat je je wel vaker dan één keer mag ver-

gissen. Het lijkt nu alsof het maar één keer mag, maar vergissen is menselijk. Het mag niet iedere dag zeven keer; dat begrijp ik ook wel. Dan moet je gaan nadenken. Maar laten we vooral de manier van doen die van belang is, ons eigen maken.

In de tien hersteloperaties die zijn onderzocht, zagen we dat de focus al snel ligt op het handelen en werken vanuit bestaande systemen, waardoor persoonlijk contact achterblijft en naar de achtergrond verschuift. We duiken meteen het systeem in. Die stap zetten we te snel. We sluiten dan namelijk niet aan bij de behoeften en actuele situatie van de burgers om wie het gaat. De overheid maakt ook te weinig gebruik van de kennis en ervaring die al in al die andere en eerdere hersteltrajecten is opgedaan. Burgers willen duidelijkheid. Geen duidelijkheid geven is funest voor het vertrouwen.

Ik kom tot een afsluiting. Herstel van vertrouwen is waar uw Kamer nu, en al wat langer, voor staat. Daarvoor zijn een echt verhaal en echte oplossingen nodig. Het gaat niet om oplossingen voor de problemen van de overheid, maar om oplossingen voor de problemen van de burgers. Het is eigenlijk aan u om de elfde ramp te voorkomen. Ik ga u niet ongevraagd vertellen of plannen werken of niet, of al dan niet haalbaar of uitvoerbaar zijn. Anderen zijn daarvoor eerst aan de beurt. Ik ga wel bekijken wat deze plannen daadwerkelijk gaan betekenen voor de levens van mensen, juist voor groepen die in een kwetsbare positie verkeren. Wij zullen in de gaten houden of de overheid er is en blijft voor de mensen die haar het hardst nodig hebben, want die vallen, in onze ervaring, meestal tussen wal en schip.

Zo kijk ik overigens ook naar het hoofdlijnenakkoord en naar de uitwerking daarvan, die nog moet komen. Wij blijven signalen uit de praktijk van burgers delen met uw Kamer en we gaan ervan uit dat uw Kamer scherp blijft op het omzetten van die signalen in een voor burgers behoorlijk handelende overheid. We hebben al heel wat signalen aangeleverd en die liggen te wachten op actie. Pak onze rapporten en die van collega-instellingen er nog maar eens bij en ga aan de slag. Het is aan u om er scherp op te zijn dat het overheidsgedrag echt verandert en dat het perspectief van alle burgers, kinderen en veteranen geborgd is in wat de overheid doet. Het is gewoonweg een manier van doen, zoals die hoort en past in onze democratische rechtsstaat en rule of law. Ik bied u graag onze jaarverslagen aan.

#### **De voorzitter:**

Hartelijk dank. Namens de Kamer wil ik u bedanken voor het jaarverslag. Het is wederom een belangrijke spiegel voor ons allemaal, denk ik. Ik heb meegeschreven en u zei: het leren van fouten is in de praktijk vaak een kwestie van toeval en niet van wijsheid. Ik vind dat wij dat allemaal ter harte moeten nemen. U zegt ook: de echte ramp is vaak te veel beloven. Ik vind dat we dat ook goed moeten onthouden. U gebruikt veel het woord "burgerperspectief". Ik denk dat we als Kamerleden daar ook iets mee kunnen. Uit uw jaarverslag en uw toelichting spreken een grote toewijding en bevoegenheid, ook van de Kinderombudsman en alle medewerkers van de organisatie van de Nationale ombudsman. Voor dat alles zijn wij u enorm erkentelijk. Het jaarverslag van de Nationale ombudsman zal ik in handen stellen van de commissie voor Binnenlandse Zaken, met dien verstande dat het werk van de Kinderombudsman

besproken zal worden in de commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport, en dat het werk van de Veteranenombudsman zal worden doorgeleid naar de commissie voor Defensie.

Daarmee sluit ik de aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman af. Ik dank u nogmaals. Ik dank iedereen die hierbij betrokken is geweest. Ik schors enkele minuten.

(Geroffel op de bankjes)

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.