73a744a51f75359d713571454fec5843f977fc.doc

VERSLAG VAN EEN GESPREK

Vastgesteld 27 oktober 2026

De commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven heeft op 5 oktober 2026 een signalenoverleg gevoerd.

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,
Huidekooper

De griffier van de commissie,
Huls

Voorzitter: Huidekooper
Griffier: Huls

Aanwezig zijn zes leden der Kamer, te weten: Ceulemans, Van Houwelingen, Huidekooper, Huizenga, Patijn en Van der Plas,

alsmede mevrouw Van den Anker, mevrouw Heegsma, mevrouw Van Helden, mevrouw Kalverboer, mevrouw Van der Kooi, de heer Lawson, de heer Margadant en de heer Van Zutphen.

Aanvang 13.31 uur.

De **voorzitter**:
Goedemiddag allemaal. Ik open de vergadering. Aan de orde is het signalenoverleg georganiseerd door de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven. Ik heet graag alle aanwezigen, de genodigden, de Kamerleden en eenieder die het debat in deze zaal of online volgt, van harte welkom.
Graag neem ik u aan de start even kort mee naar de achtergrond van de commissie en dit signalenoverleg. Deze bijzondere commissie bestaat al sinds 1816. Daarmee is ze de oudste commissie van de Tweede Kamer. De werkzaamheden van de commissie zijn in de loop der eeuwen enorm veranderd. Zo beoordeelt de commissie sinds 2006 naast verzoekschriften ook burgerinitiatieven. Ook heeft zij er sinds vorig jaar een extra taak bij gekregen. Ze heeft namelijk een aanjagende, signalerende en coördinerende rol voor burgersignalen binnen de Tweede Kamer. Vanuit deze rol zijn we vandaag bij elkaar tijdens het eerste openbare signalenoverleg.
De commissie heeft zich de afgelopen tijd gericht op het zichtbaar en toegankelijk maken van burgersignalen die naar de commissies van de Tweede Kamer worden gestuurd. Zij wil dit signalenoverleg gebruiken om haar kennis te vergroten over hoe de andere organisaties werken aan het zichtbaar maken van burgersignalen. Voor de mensen die meekijken, zeg ik: burgersignalen zijn signalen van mensen die door het handelen van de Rijksoverheid of uitvoeringsinstanties in de knel zijn gekomen of dreigen te komen en dat melden aan de Tweede Kamer.

Dat gezegd hebbende zijn we heel blij dat de organisaties vandaag aan tafel willen komen om hun kennis en kunde over de toegankelijkheid van burgersignalen met de commissie te delen. Wij zullen dat doen in twee blokken. Het eerste blok betreft landelijke organisaties. Dat zal plaatsvinden van 13.30 uur tot 15.00 uur. In het tweede blok hebben we lokaal georiënteerde organisaties.

Blok 1: Landelijke organisaties

Gesprek met:
- de heer R. van Zutphen, Nationale ombudsman
- mevrouw M. Kalverboer, Kinderombudsman
- de heer R. Lawson, voorzitter College voor de Rechten van de Mens
- mevrouw W. van Helden, bestuurder Juridisch Loket

De **voorzitter**:
Uiteraard heet ik de genodigden voor blok 1 van harte welkom. Dit zijn Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman, Margrite Kalverboer, Kinderombudsman, Rick Lawson, voorzitter van het College voor de Rechten van de Mens en Willemijn van Helden, bestuurder bij het Juridisch Loket. Allen van harte welkom in deze vergadering. Ook verwelkom ik graag de aanwezige Kamerleden. Dat zijn, hier op een rij, mevrouw Van der Plas namens de BBB, de heer Van Houwelingen namens de fractie van Forum voor Democratie, mevrouw Patijn namens PRO en de heer Ceulemans namens de fractie van JA21.
Ik zou eerst iedere genodigde willen vragen om ongeveer drie minuten de tijd te nemen om zich kort voor te stellen en zijn of haar standpunten kenbaar te maken. Daarna geef ik graag het woord aan de leden, zodat zij hun vragen kunnen stellen. Die zal ik verzamelen. Vervolgens is het woord weer aan de genodigden om die te beantwoorden. Meneer Van Zutphen, zou ik bij u mogen beginnen? Ik geef u graag het woord voor uw inleiding van ongeveer drie minuten.

De heer **Van Zutphen**:
Dank u wel, voorzitter. Drie minuten! Ik zal mijn best doen. Ik ben de Nationale ombudsman. Dat is voorlopig maar even genoeg, denk ik. Daarnaast ben ik ook de

ombudsman van 280 gemeenten, alle provincies, alle waterschappen en zo'n 480 gemeenschappelijke regelingen. Zo heeft u een idee wie er bij ons kunnen aankloppen als het misgaat tussen burger en overheid. Uit al die contacten -- het zijn er zo'n 25.000 per jaar -- destilleren wij signalen om te kijken wat er aan de hand is. Soms komen die ook bij u in de Tweede Kamer binnen, door middel van burgerbrieven of anderszins. Ik doe het nu zelf bijna twaalf jaar. Als ik terugkijk op die twaalf jaar, zijn er een paar dingen die ik u in die eerste paar minuten zou willen vertellen.

In de eerste plaats: als we signalen zien, dan is het over het algemeen serieus. Dan is er iets aan de hand. We laten dan van ons horen. Dan schrijven we rapporten en doen we aanbevelingen. Dan brengen we dat naar buiten. Dan hopen we dat er in deze Kamer of elders naar geluisterd wordt en dat er wat mee wordt gedaan. Dat zou het allerbelangrijkste zijn, denk ik, bij een signaal: dat het wordt opgevolgd en serieus wordt genomen.

Toen ik aan het voorbereiden was, moest ik eraan denken dat we acht jaar geleden iets zeiden en schreven over de boetes bij inburgering bij het niet halen van je inburgeringsexamen. We zeiden: wat hier gebeurt, is onbehoorlijk. "Onbehoorlijk" is een woord dat de Ombudsman vaak gebruikt. Toen werd er gezegd: ja, maar het kan niet anders, want wet- en regelgeving en beleid staan in de weg. Acht jaar later, na rechterlijke uitspraken -- zelfs het Hof in Luxemburg moest eraan te pas komen -- is laten zien dat het signaal dat we toen in dat rapport afgaven, beter toen al serieus had kunnen worden genomen. Nu moeten we namelijk acht jaar later beginnen aan een hersteloperatie. U bent er ongetwijfeld ambtshalve mee bekend.

Dat zou ik bij deze bijeenkomst dus graag willen inscherpen. Ik noem vooral al die signalen die u en wij krijgen en die al deze organisaties hier met regelmaat naar buiten brengen. Of het nou gaat over vroegsignalering, over problemen rondom het kwijtschelden van lokale belasting en de Wajong, over schulden in het algemeen en toegang tot de schuldhulpverlening ... Ik kan het eigenlijk zo gek niet bedenken. Al die rapporten van de afgelopen jaren ... In 2025 zijn er, geloof ik, zeven of acht grote rapporten uit eigen beweging naar buiten gebracht. Ook noem ik de vele individuele rapporten met individuele aanbevelingen. Er valt heel veel van te leren en mee te doen. Ik kijk ernaar uit om de ervaringen die wij in de afgelopen jaren hebben gehad met u te delen. Zo kunt u er uw voordeel mee doen bij het toetsen van beleid, maar vooral bij het maken van doenbare, zinnige wet- en regelgeving.

Dank u wel.

De **voorzitter**:
U ook hartelijk dank, meneer Van Zutphen. Ik kom bij mevrouw Kalverboer. Het woord is aan u.

Mevrouw **Kalverboer**:
Allereerst dank voor de uitnodiging. Ik heb me voorbereid op de vier vragen die in de uitnodiging stonden, maar die komen misschien later aan de orde, want ik geloof niet dat ik dat in drie minuten kan.
Ik ben sinds ruim tien jaar de Kinderombudsman. Toen ik begon, dacht ik: ik wil zo veel mogelijk kinderen zien en spreken; die moeten allemaal naar ons instituut komen. Dan zie je meteen wat de positie van kinderen is. Kinderen komen niet uit zichzelf. Kinderen komen via hun ouders, via hun professionals of via hun opa's of oma's. Ze komen op een andere manier. Dan zie je ook meteen het tweede punt. Die ouders, professionals of anderen hebben niet altijd dezelfde visie op wat er speelt rond kinderen. Dat betekent dat je kinderen altijd zelf zou moeten -- of: moet -- horen. Kinderen zijn namelijk vaak vermalen in de problemen van hun ouders of zelf niet in staat om zonder dat je ze opzoekt, hun signalen duidelijk te maken.
We werken bij de Kinderombudsman daarom heel outreachend. We gaan naar kinderen toe. We werken methodisch. We vragen kinderen door de jaren heen eigenlijk altijd dezelfde dingen. We vragen ze namelijk naar hun kwaliteit van leven. We weten namelijk dat de kwaliteit van leven voorspellend is voor welzijn en ontwikkeling. Als je in een goede omgeving leeft, is de kans dat het met jou goed gaat behoorlijk groot, tenzij je uit aanleg dingen hebt. We vragen kinderen ook altijd: wat zou jij doen als je de Kinderombudsman of -vrouw zou zijn? We vragen kinderen ook naar concrete situaties. Misschien mag ik één voorbeeld noemen. Natuurlijk, we ontvangen ook signalen van ouders en anderen, maar wat we zien in de vragen van kinderen, is dat het waar het misgaat, heel vaak om implementatievraagstukken gaat. Op papier hebben we het supergoed geregeld. Maar een kind zegt mij: als ik Kinderombudsman was, zou ik de politie vragen bij alle ouders naar binnen te gaan om te kijken hoe het daar is, want ouders doen binnen heel anders dan buiten.

Dat legt meteen de vinger op de zere plek: niemand komt binnen. Nou wil ik niet suggereren dat iedereen binnen moet komen. Maar: kinderen geven aan dat het op papier goed is, maar dat heel veel rechten niet worden geborgd.

De **voorzitter**:
Dank voor uw inleiding, mevrouw Kalverboer. Ik kom bij meneer Lawson. Het woord is aan u.

De heer **Lawson**:
Dank u wel, voorzitter. U kent het College voor de Rechten van de Mens. Het is adviseur van de overheid, van het parlement, behandelaar van klachten over discriminatie en daarnaast toezichthouder in een aantal domeinen. U noemde het jaar 1816 en het petitierecht. Inmiddels zijn we van het petitierecht toch wel opgeschoven naar een participatierecht. Het gaat er niet alleen maar om dat degene die zijn vinger opsteekt en aan de bel trekt, gehoord wordt, maar dat je ook actief op zoek gaat naar wat de burgers van dit land belangrijk vinden en hoe ze tegen beleid aankijken. U heeft daar als medewetgever ook een belangrijke rol in gespeeld, bij de aanvaarding van de Wet versterking participatie op decentraal niveau. Op dit moment voert het college een onderzoek uit naar wat er in die wet eigenlijk werkt. Wat zijn factoren die participatie bevorderen en wat zijn belemmeringen?
Wat doet het college zelf als ontvanger van signalen? Twee dingen. Van oudsher, destijds al als Commissie Gelijke Behandeling, ontvangen wij verzoeken om een oordeel van mensen die menen te zijn gediscrimineerd. Daarvan ontvangen wij er niet zo veel als de Ombudsman, maar toch nog altijd zo'n 100 per maand. We zien ook een sterke stijging. In vergelijking met vorig jaar gaat het zelfs om een toename van 76%. Daarnaast ontvangen we ook signalen. Op onze website hebben we de mogelijkheid gecreëerd om een situatie onder onze aandacht te brengen als je meent dat dat van belang is. Ook daar gaat het ongeveer om 100 per maand. Het is dus een gestage stroom aan signalen vanuit de samenleving. De meest voorkomende onderwerpen zijn de volgende. Ik noem discriminatie rond werk, dus de toegang tot werk of discriminatie op de werkvloer. Daarnaast gaat het om mensen met een beperking die klagen over wat ze in hun leefomgeving tegenkomen aan obstakels. Een aantal van die signalen kunnen vervolgens leiden tot een oordeel. Als we menen dat de wetgeving erop van toepassing

is en dat we bevoegd zijn, kunnen we er een oordeel in vellen. Anders proberen we de mensen te woord te staan.
Het gaat niet alleen om een petitierecht, maar ook om een participatierecht. We gaan op zoek naar de mensen die zich misschien niet uit zichzelf tot het college richten. We hebben een aantal vaste klankbordgroepen. De samenstelling varieert van jaar tot jaar, maar het betreft ervaringsdeskundigen. Ik noem mensen met een handicap en mensen die moeite hebben om iedere maand rond te komen. Met hen hebben we een klankbordgroep om ons te adviseren en om te voorkomen dat we vanuit ons kantoortje in Utrecht gaan bedenken hoe de wereld in elkaar zit. Als we specifieke onderzoeken uitvoeren -- we doen er een aantal per jaar -- hebben we ook vaak ad-hocklankbordgroepen van mensen die bij dat specifieke onderwerp passen.
Tot slot wil ik noemen dat we met een zekere regelmaat campagnes organiseren. Daarbij proberen we om rond specifieke onderwerpen in de samenleving los te maken wat er speelt. Recent ging het bijvoorbeeld om discriminatie in de huisartsenpraktijk. Daarbij hebben we zowel gekeken naar patiënten als naar zorgverleners en naar de vraag of zij in de bejegening discriminatie tegenkomen. Zo proberen wij niet alleen signalen te ontvangen als die naar ons verzonden zijn, maar ook op zoek te gaan naar wat er speelt in de samenleving.
Dank u wel.

De **voorzitter**:
U ook dank voor de toelichting. Tot slot kom ik bij mevrouw Van Helden. Het woord is aan u.

Mevrouw **Van Helden**:
Dank u wel. Ik praat namens het Juridisch Loket. Toen ik nadacht over wat ik hier vandaag wilde zeggen, dacht ik: we zien en signaleren het, maar wie lost het op? Dat is de vraag die ik vandaag bij u wil neerleggen
We hebben het vandaag over signaleren, maar wat bedoelen we daar precies mee? Voor mij is het heel eenvoudig. Signaleren betekent: zichtbaar maken waar mensen steeds opnieuw vastlopen, zodat er iets aan kan worden gedaan. Woorden als "signalering", "maatwerk", "burgerperspectief" -- ik las ook "signaalmanagement" -- zijn abstracte begrippen. Maar het is niet abstract. Het gaat over mensen.

Het gaat over mensen die vastlopen omdat regels niet goed uitpakken, omdat een procedure te ingewikkeld is of omdat niemand zich verantwoordelijk voelt. Die mensen komen bij ons. Bij het Juridisch Loket staan ze soms al in de rij voordat we opengaan, met een brief die ze niet begrijpen. Een toeslag wordt stopgezet. Een verhuurder zegt de huur op. Er is sprake van ontslag op staande voet. Er zijn problemen met incasso's. Iemand met een Wajong-uitkering loopt vast bij het UWV. Een jongere heeft problemen met een rijschool. Het lijken allemaal individuele voorbeelden, maar het zijn allemaal signalen die heel vaak langskomen.
Soms heeft iemand geen toegang tot het recht. We zien iemand die juridische hulp nodig heeft, maar terugschrikt van de eigen bijdrage, of iemand met een middeninkomen, die juridische hulp volgens het systeem zelf zou moeten en kunnen betalen, al weten we met elkaar allang dat iemand dat niet kan. Wij spreken deze mensen iedere dag. Onze juridisch adviseurs helpen jaarlijks honderdduizenden mensen. Op dit moment nemen ongeveer 9.000 mensen per week contact met ons op. Als dezelfde vraag steeds voorkomt, weten we: dit gaat niet over één persoon. Dan zien we het patroon. De mensen bij ons die aan signalering werken, leggen dat vast. We leggen allemaal vast welke vragen mensen stellen, welk advies zij krijgen en met welke organisatie zij te maken hebben. Zo kunnen we met data-analyse zien wat al die mensen samen ons vertellen. Die signalen brengen we onder de aandacht van de politiek, uitvoeringsorganisaties, toezichthouders, brancheorganisaties en ga maar verder. Ze zijn namelijk structureel. Eigenlijk moeten die mensen niet meer bij ons hoeven te komen, maar moet het structureel worden opgelost.
Dat is mijn belangrijkste vraag vandaag: wie lost het op? We signaleren. We brengen problemen onder de aandacht. Samen met andere organisaties, zoals die hier vandaag aanwezig, laten we zien wat er misgaat. Maar wie is er verantwoordelijk voor de oplossing? Wie zorgt ervoor dat er ook echt iets verandert?
We weten dat het kan. De afgelopen jaren vroegen we bijvoorbeeld aandacht voor de problemen bij de energieleverancier HEM. De ACM heeft besloten de vergunningen van HEM in te trekken. We signaleerden ook dat de toeslagen van EU-burgers onterecht waren stopgezet. Die fout is hersteld. Dus ja, het kan. Dan moeten we echter wel met elkaar willen doorpakken en keuzes willen maken als er iets aan de hand is.
Een signaal kan heel duidelijk zijn, maar vaak -- het werd net ook door de Ombudsman gezegd -- blijft het toch bestaan en wordt het niet opgelost. Er wordt over gesproken. Er

komt een debat. Misschien volgen er Kamervragen. Er komt een overleg. Soms wordt er zelfs onderzoek naar gedaan. Maar ondertussen staan er maanden en soms zelfs jaren later nog steeds mensen bij het Juridisch Loket in de rij met precies hetzelfde probleem. Dan hebben we het probleem gesignaleerd, maar we hebben het niet opgelost. Daarom adviseer ik u om bij ieder serieus signaal drie eenvoudige vragen te stellen: wat moet er veranderen, wie is verantwoordelijk en, vooral, wanneer merken mensen daar iets van? Uiteindelijk is dat namelijk de vraag die telt. Merkt de burger het verschil? Daarom is mijn boodschap vandaag simpel: neem signalen serieus -- dat doet u al door deze bijeenkomst te organiseren -- maar benoem ook wie verantwoordelijk is voor het oplossen ervan en maak afspraken over de opvolging. Kijk vervolgens expliciet of mensen het verschil merken. Wij kunnen u daarbij helpen, want misschien zien we als het goed gaat wel minder mensen met datzelfde probleem langskomen.
Laten we ons realiseren dat achter ieder signaal heel veel mensen staan. Die mensen verdienen niet alleen dat het probleem gezien wordt, maar ook dat er iets aan gedaan wordt, dat het wordt opgelost.
Dank u wel.

De **voorzitter**:
Ik wil u allen hartelijk danken voor het delen van uw kennis en inzichten met betrekking tot het ophalen van burgersignalen. Dat is genoeg voer voor discussie, denk ik zo. Daar komen we nu dan ook bij aan. Ik zou de Kamerleden graag de gelegenheid willen geven om vragen te stellen. Ik stel voor dat we dat op tafelvolgorde doen en dat we per twee Kamerleden de vragen ophalen en vervolgens naar onze gasten gaan om de vragen te beantwoorden. Ik doe het verzoek om er dan ook duidelijk bij te vermelden aan wie de vraag is gericht. Ik kijk als eerste naar u, mevrouw Van der Plas, om te zien of u een vraag heeft.

Mevrouw **Van der Plas** (BBB):
Dank u wel. Heel fijn dat u hier bent om hier met ons over te spreken. De commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven is niet alleen de oudste commissie. Ik zit nu vijf jaar in de Kamer en ben eigenlijk al die tijd al lid geweest, in ieder geval een groot deel. Ik zie hier dat we eigenlijk altijd met veel zijn. Dat is heel erg positief, want het wordt niet gezien als corvee, een commissie die niet in de spotlights staat. Het wordt

echt wel heel serieus opgepakt. Maar wij zien in de commissie natuurlijk ook een hele lange lijst van mensen die tegen muren aan lopen en uiteindelijk bij ons terechtkomen. Het is ons -- ik spreek zeker voor mezelf, maar ik denk ook voor de anderen -- er veel aan gelegen dat ook die lange lijst steeds minder wordt, dat mensen dus wel duidelijk worden geholpen.
Mijn eerste vraag is dan aan de heer Van Zutphen, maar misschien ook een beetje aan mevrouw Kalverboer, als Kinderombudsman. Ik lees in de positionpaper van de heer Van Zutphen dat een heldere coördinatie ontbreekt voor bij de overheid binnengekomen signalen. We hebben natuurlijk met heel veel ministeries te maken. Die zitten allemaal in wat ik hun silo's noem goed werk te doen, maar er is eigenlijk heel weinig samenhang. Mijn eerste vraag is dus: hoe kan dat beter en wat kunnen wij als commissie voor rol spelen in zorgen dat dat beter gaat? Kunt u aangeven of dat ook per ministerie verschilt? Is er een ministerie waar dat hartstikke goed of redelijk goed gaat en is er een ander ministerie waarbij het eigenlijk structureel fout gaat? Dat zijn dus eigenlijk twee vragen in een.

De **voorzitter**:
Dank u wel, mevrouw Van der Plas. Dan kijk ik even in de richting van de heer Van Houwelingen.

De heer **Van Houwelingen** (FVD):
Heel veel dank voor uw presentatie. Het is ontzettend interessant. Een gemene deler die ik erin meen te ontwaren -- dat lees ik ook in de positionpaper van de Ombudsman en dat herken ik ook -- is dat er vaak wel signalen zijn, maar dat er uiteindelijk niks mee gebeurt, dat het blijft liggen. Als het dan gaat om de alleenverdienersproblematiek, denk ik dat u ook terecht naar de Kamer wijst en zegt: ja, de Tweede Kamer heeft daarin niet genoeg zijn tanden laten zien. Ik heb dan meer een algemene vraag. Dat kan richting de Ombudsman zijn, maar laat iedereen zich vrij voelen om 'm op te pakken. Wees vooral eens heel kritisch op ons, zou ik willen zeggen. Misschien zou u de Kamer eens een spiegel willen voorhouden: wat gaat hier dan concreet mis? Ik heb daar zelf ook ideeën over, maar voordat ik dat zelf ga invullen, ben ik heel benieuwd wat er misgaat in de Tweede Kamer.

De **voorzitter**:
Uw vraag was in algemeenheid, gaf u aan. Dan kijk ik even wie van de gasten zich het meeste geroepen voelt. Oké, dat waren de eerste twee vragen. Ik stel voor om even naar de beantwoording te gaan en dan vervolgvragen weer op te halen. Ik kijk richting de heer Van Zutphen om te zien of hij wil beginnen met antwoorden. Ja, zijn microfoon gaat aan. Het woord is aan u.

De heer **Van Zutphen**:
Ik zal het proberen. Dank u wel voor deze twee vragen. Het zijn er eigenlijk heel veel bij elkaar, maar het zijn er twee. Zijn er verschillen tussen ministeries? Ja, soms wel, maar wij kijken natuurlijk vooral naar die grote uitvoeringsorganisaties. Op het niveau van het Rijk gaat het over het UWV, de SVB, de Belastingdienst, het IMG en de NCG, de grote uitvoerders in Groningen. Dat zijn voor ons de grote signalenleveranciers. Ik zou nou zo graag willen dat die signalen die wij proberen door te geven, niet maar op één plek terechtkomen, maar dat daar dus vanuit verschillende hoeken naar wordt gekeken. Wij proberen dat zelf ook te doen. We hebben een signalenoverleg opgezet. Het Juridisch Loket zit daarbij, net als de ombudsmannen, de Raad van State, de rechters daar, maar ook de Raad voor de rechtspraak en sociaal raadslieden. Die brengen we bij elkaar om te kijken van: goh, wat zien we met z'n allen?
Het zou zo mooi zijn als uw commissie die verzameling zou kunnen zijn voor al die andere commissies, waardoor we een probleem niet meteen in stukjes hakken. Daardoor gaat het namelijk eigenlijk niet opgelost worden, want we hebben het al verdeeld in kleine stukjes over anderen. Dat zou mogelijk een oplossing zijn, maar dan moet je wel met z'n allen durven kijken. Ik vind dat wel af en toe lastig. De uitnodiging om kritisch te zijn is denk ik terecht. Dat is ook wel een beetje onze rol. Kijk bijvoorbeeld naar de proactieve dienstverlening in het sociaal domein. Daarvan zeggen we allemaal: ja, dat moet. Dan duurt het heel lang voordat we ergens anders geld gevonden hebben om dat te kunnen doen. Misschien dat we dus ook met elkaar, dat u als Kamer, ook een aantal prioriteiten zouden kunnen stellen, dat je zegt: weet je, ongeacht waar het geld vandaan moet komen, willen wij dit realiseren.
Vanuit het perspectief van de burger -- het woord is net gevallen -- is het af en toe toch heel belangrijk, ook voor u, om niet vanuit de verschillen te denken, maar meer zo van: hoe zorgen we er nou voor dat we met wetgeving ... Dat is heel ingewikkeld. Ik geef een

voorbeeld waarvan ik vind dat het echt anders moet, namelijk bij het departement van IenW. De e-tol en de Blankenburgtunnel vind ik een fantastisch voorbeeld van waar het om mensen gaat die het niet snappen of die het niet snel genoeg kunnen zien, want de borden zijn niet te begrijpen. Eerst moeten ze zelf €1,57 gaan nabetalen als ze 's avonds thuiskomen na een dagje aan het strand in Zeeland of na familiebezoek en dan zijn ze te laat en krijgen ze een boete, eerst €9 en dan nog meer. En als we dan zeggen "we hadden toch met elkaar afspraken gemaakt over digitalisering, dat er meerdere kanalen beschikbaar blijven?", wordt er gezegd: ja, maar in dit geval niet.
Daarin zou een heel belangrijke rol voor de Kamer kunnen zitten, namelijk dat er een aantal basale afspraken zijn die we met z'n allen hebben gemaakt en die in alle domeinen gelden. Dat betekent dus dat er niet alleen maar digitaal met de overheid kan worden gecorrespondeerd bij de Blankenburgtunnel, maar ook op een andere manier. Dat betekent dat u er vanuit uw verantwoordelijkheid als medewetgever en als controleur van de overheid, van het landsbestuur, ervoor zorgt dat die afspraken ook worden nageleefd. Wij zien namelijk te veel dat we het wel eens zijn over de grote principes, maar als we dan gaan kijken naar hoe die uitpakken voor mensen, dan zien we ineens heel veel gefragmenteerde andere oplossingen dan we hadden afgesproken. Dat zou dus wat mij betreft echt wel iets kunnen zijn om vanuit uw positie, zeker als deze vandaag hier aanwezige commissie, iets aan te doen.
Ja, en de spiegel voorhouden, dat is natuurlijk toch een beetje onze rol, op allerlei manieren. We hadden het bijvoorbeeld net over de inburgeringswet, maar er zijn er zo veel waarbij ik denk: goh, zullen we het gesprek daarover misschien eens wat vaker voeren, ook hier in dit gezelschap? U leest mijn rapporten namelijk misschien wel -- daar worden af en toe ook vragen bij gesteld, maar ik ga daarvan uit -- maar we spreken er samen niet over. Ik denk dat het goed is om er samen over spreken in de trant van "wat heb je er nou mee bedoeld?", "waarom is dit je aanbeveling?" "wat is er dan zo belangrijk?" en "hoe komen burgers in de knel?", want dan wordt misschien duidelijker wat wij bedoelen met de rapporten. Dan kunt u ons ook vragen stellen over: hoe zouden we dat dan moeten realiseren?
Ik heb een paar zaken opgeschreven. Boetes kwamen al aan de orde. Wij schreven er jaren geleden iets over in Gegijzeld door het systeem. Dat ging over dwangmaatregelen bij het niet betalen van verkeersboetes. Dat is nu al tien jaar geleden en nog steeds is dat een groot probleem. Ook daar haakt het aan op de rijksbegroting. Dan denk ik: ja,

maar dat is niet waarom ik het geschreven heb en dat is ook niet wat burgers ons vertellen. Rondom Caribisch Nederland hebben we al jaren geleden en nog een aantal malen daarna iets gezegd over de kopzorgen van Caribische studenten. Die worden nu gelukkig beetje bij beetje opgelost, maar als het gaat over het openbaar vervoer: de bushokjes staan er, maar de bussen rijden nog steeds niet. Ook daar is van alle kanten op heel veel manier aandacht voor gevraagd.
Het Noodfonds Energie gaf ook een paar goede voorbeelden. Daarvan hebben we gezegd dat het heel raar is dat dat privaat is georganiseerd en dat je alleen maar digitaal naar binnen kan. Daarbij zou het principe van de overheid moeten zijn: ook anders dan digitaal; iedereen moet mee kunnen doen; geen cap op het bedrag. Op 4 januari gaat dat weer open. Ik zag de heer Vijlbrief daar iets over zeggen. Het lijkt erop dat daar nu wat gebeurt met al die signalen die wij afgaven namens al die burgers. Dat is dus het goede voorbeeld. Het kan dus, als je maar wil met z'n allen en goed in de gaten hebt hoe je dat zou kunnen organiseren. Dan kan er heel veel wel voor de burger, en beter voor de burger.
Dat is een soort van kritische reflectie, een zelfreflectie op die twee vragen.

De **voorzitter**:
Dank u wel, meneer Van Zutphen. Zou u de microfoon even uit kunnen zetten? Dank. Dan kijk ik even of er een aanvulling gewenst is. Ik zie mevrouw Kalverboer.

Mevrouw **Kalverboer**:
Kinderen hebben best een ingewikkelde positie. We kijken niet altijd naar de problemen die ouders hebben in relatie tot wat kinderen ervaren. Een voorbeeld is het beleid rond armoede. We hebben heel lang gezegd: een fiets, een laptop en een muziekles, daar lossen we dingen mee op. Maar als je balletpakje niet gewassen wordt, als er geen wasmachine is of als je op school alleen maar nadenkt over de stress dat er een deurwaarder kan komen, kom jij niet tot leren en helpen deze dingen ook niet. Ik zie breed -- dat geldt voor de Kamer, maar ook voor de lagere overheden -- dat er eigenlijk niet gewerkt wordt vanuit een soort visie, vanuit: wat heeft dit kind in Nederland, in deze samenleving, nodig om goed groot te worden en hoe moet die leefomgeving er dan uitzien?

Dat gebeurt niet, terwijl we weten -- ik ben ook nog hoogleraar pedagogiek en heb me daar erg mee bezig gehouden -- dat als kinderen opgroeien in een stimulerende en veilige omgeving, thuis maar ook in de buurt waar je woont, die rijk is, en als je een goede school hebt, heel veel kinderen daar gewoon goed mee af zijn. Natuurlijk, er zijn een aantal kinderen die in aanleg problemen hebben, die altijd extra hulp nodig zullen hebben, maar de meeste kinderen hebben baat bij een goede, veilige leefomgeving en heel goed onderwijs.
Wat zou u moeten doen? Ja, toch over de schotten heen kijken. We hebben op dit moment bijvoorbeeld zo'n 70.000 kinderen die thuiszitten, die geen onderwijs volgen. Maar dan zie je dat er gesteggeld wordt tussen jeugdhulp, die ze soms nodig hebben om wel goed naar school te gaan, en onderwijs. Dat komt niet van de grond. Je moet dus over die schotten heen en veel integraler kijken. Je moet veel meer kijken vanuit die visie van: wat hebben kinderen nu nodig? Dan maakt het niet uit of het gevluchte kinderen zijn of dat het kinderen zijn die ouders hebben met een complexe scheiding, armoede of psychische problematiek. Die kwaliteit van leven is ontzettend belangrijk. Een van de dingen die ik op dit moment van kinderen hoor, is dat zij zelf zeggen: wij willen beter onderwijs. Het gaat dus om preventie in de breedte. Kijk over de schotten heen en bedenk bij alles wat u doet: zit hier een kind achter en wat betekent wat ik bedenk, wat wij bedenken, aan regels voor het welzijn en de ontwikkeling van een kind?

De **voorzitter**:
Dank u wel, mevrouw Kalverboer, voor de aanvulling in reactie op de vraag van mevrouw Van der Plas. Dat geeft mij ook de gelegenheid om mevrouw Huizenga even welkom te heten in deze vergadering. Zij is aangeschoven namens de fractie van D66. Ik zou gelijk verder willen gaan. Aangezien we nu met z'n vijven zijn, zou ik in dit geval de volgende drie vragen willen opnemen, om daarna weer onze gasten het woord te geven voor de beantwoording. Mevrouw Patijn, heeft u een vraag? Dan is het woord aan u.

Mevrouw **Patijn** (PRO):
Ja, ik heb een vraag, in beginsel voor mevrouw Van Helden. Als ik u hoor, word ik bijna nog wanhopiger, maar ik ben best al wanhopig over hoe we die problemen op moeten lossen. Ik sluit me ook aan bij mevrouw Van der Plas. Die verkokering maakt ook wel dat

je bij de vraag "wie is er verantwoordelijk?" bijna al vastloopt, zeker als wij het wat grootschaliger moeten bekijken. Ik zou bijna zeggen: "Hoe breken we daar doorheen? Help ons!" We kunnen alleen de signalen, individuele of bredere, zoals omschreven, oppakken, maar als ik zie wat er bijvoorbeeld iedere keer bij het UWV aan de hand is, weet ik gewoon niet meer waar de oplossing zit. Wij zitten er vanuit de Kamer naar te kijken, want we moeten controleren, maar ... Suggesties zijn welkom, maar ik ben allang blij met de drieslag van uw vragen, dus die zal ik voortaan zeker altijd meenemen.

De **voorzitter**:
Dank. Uw vraag staat genoteerd. De heer Ceulemans.

De heer **Ceulemans** (JA21):
Ik had een vraag aan de heer Lawson van het College voor de Rechten van de Mens. Ik heb de positionpaper gelezen. Daarin is sprake van een forse stijging van het aantal meldingen met betrekking tot discriminatie bij het college. Ik wil eigenlijk ingaan op het spanningsveld. Ik geef een concreet voorbeeld. We hebben het kort voor het zomerreces gehad over de Universiteit Delft. Ik meen dat 30% van de studieplekken van een bepaalde opleiding exclusief werden gereserveerd voor vrouwelijke studenten. Het college gaf aan: "Inderdaad is er eigenlijk sprake van discriminatie van mannen. Zij kunnen namelijk niet op die plekken terecht. Maar door de omstandigheden en onder bepaalde voorwaarden kan het wél." Dat intrigeert me toch. Zou u wat nader kunnen ingaan op het spanningsveld dat ontstaat wanneer veronderstelde achterstanden van een groep worden opgelost met maatregelen die, ook in de woorden van het college zelf, eigenlijk expliciet discriminatoir zijn, ware het niet dat er bepaalde voorwaarden aan verbonden zijn?

De **voorzitter**:
Dank u wel. Tot slot mevrouw Huizenga. Heeft u een vraag?

Mevrouw **Huizenga** (D66):
Ja. Ik heb de introductie even gemist, want ik zat nog vast in het verkeer. We hebben het over signalen. Ik hoorde net heel veel opmerkingen over domeinoverstijgend werken en ontschotten. Als we het hebben over signalen opvangen, hoe kijkt u dan naar het

volgende? Stel dat als we beleid maken, we voor een deel voor minder regels zorgen, maar dat we wel ruimte laten voor maatwerk. Het gaat dan over de ruimte tussen het beleid, dus over de tussenruimte waarin signalen opgevangen kunnen worden en maatwerk over de domeinen heen gerealiseerd kan worden. Kunt u daar iets over zeggen?

De **voorzitter**:
Aan wie was uw vraag gericht, mevrouw Huizenga?

Mevrouw **Huizenga** (D66):
Dat is een beetje een lastige. Misschien zijn er meerderen die erop kunnen antwoorden.

De **voorzitter**:
Ja. We hebben de tijd. Ik stel voor dat we het woord geven aan wie van onze gasten zich als eerste toegerust voelt om hier antwoord op te geven. Mocht er een aanvulling zijn, dan is daar ook nog ruimte voor. Wie mag ik als eerste het woord geven? Ik begin even bij mevrouw Van Helden.

Mevrouw **Van Helden**:
De verkokering is natuurlijk heel ingewikkeld. Er kwamen nog een heleboel woorden achteraan, zoals "ontschotten" en "domeinoverstijgend werken". Wij zien dat al die informatie van verschillende kanten uiteindelijk terechtkomt bij de mensen die bij ons aan de balie staan. Als je 'm omdraait en kijkt wat iemand nodig heeft, dan ontstaat er een heel ander proces. Ik weet hoe ingewikkeld dat hier in de Kamer is, maar ik zie wel elke dag hoe belangrijk het is dat het gebeurt. We zien bijvoorbeeld -- dit voorbeeld heb ik net niet genoemd -- dat heel veel mensen die ziek worden en te maken hebben met een werkgever die eigenrisicodrager is, in de problemen komen. Dat is omdat de werkgever de regels niet kent of ze niet precies naleeft en omdat degene die ziek is ook niet precies weet waar die aan toe is. We zien daar hele grote problemen. Die problemen kunnen opgelost worden zonder dat het iets te maken heeft met verkokering. U kent zelf de WIA-hersteloperatie heel goed. We volgen wat daar gebeurt. We zien problemen met ... Ik ging "rijscholen" zeggen, maar dat komt binnenkort nog. Ik wilde zeggen: we zien problemen met incasso's. Dat zijn problemen die niet te maken hebben

met verkokering of domeinoverstijging. Dat zijn problemen die u kunt laten oplossen. Ik wil het dus eigenlijk enigszins relativeren. Anders is het namelijk ook een reden om te zeggen hoe ingewikkeld het is. Daarom zei ik net dat er ook een positieve noot in mijn verhaal zat. Het kan wél. Ik roep u daarom ook echt op om keuzes te maken en door te pakken. Er is namelijk gewoon heel veel mogelijk. Dat is eigenlijk wat ik er op dit moment over wil zeggen.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Ik kijk in de richting van de heer Lawson.

De heer **Lawson**:
De vraag van de heer Ceulemans begon ermee dat het college een toename ziet in het aantal klachten, dus verzoeken om een oordeel. We zijn zelf aan het kijken waar de oorzaak daarvan ligt. Is het zo dat het college in de loop van de tijd bekender is geworden? Speelt AI een rol? We weten het niet precies. Ik geloof niet dat de toename helemaal toe te schrijven is aan organisaties die een voorkeursbeleid willen voeren en zich dan tot het college wenden. Dat is numeriek bijna verwaarloosbaar. Niet alleen kunnen mensen die menen dat zij gediscrimineerd zijn bij ons een situatie voorleggen en vragen om een oordeel, ook organisaties en werkgevers kunnen zich tot ons wenden en vragen of het beleid dat zij voeren in overeenstemming is met de gelijkebehandelingswetgeving. Dat is in het geval van de TU Delft gebeurd. Mijn vingers jeuken om daar nader op in te gaan. Ik heb in een eerder Kamerdebat al gezien dat de heer Ceulemans zo zijn opvatting heeft over het oordeel dat het college in die zaak geveld heeft. Ik denk dat er altijd oordelen zullen zijn waarvan iedereen zegt "ja, dat ligt eigenlijk wel voor de hand" en andere oordelen waarover de meningen verdeeld zijn. Dat lot delen wij, denk ik, met de Ombudsman en met de rechter. Je kunt het niet altijd iedereen naar de zin maken. Als we het hebben over het ophalen van signalen uit de samenleving, voert het misschien een beetje te ver om in te gaan op de casus TU Delft. Dat zou ik overigens met alle plezier willen doen, maar dan misschien buiten deze vergadering.
Mag ik nog iets zeggen over de verkokering die eerder is gesignaleerd?

De **voorzitter**:

Ja, gaat uw gang.

De heer **Lawson**:
Dank u wel. Ik zou daar nog één dimensie aan willen toevoegen. Wij merken dat de decentralisatie die heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld op het gebied van voorzieningen voor mensen met beperkingen, grote voordelen heeft. De gemeentes zijn dichter bij de mensen, kunnen beter zien wat er nodig is en dergelijke. Maar we zien ook dat het leidt tot verschillende niveaus als het gaat om voorzieningen in de aanpak. Wij waren vorige week nog bij een revalidatiecentrum waar de maatschappelijk werkers vertellen: of je in aanmerking komt voor een vergoeding van de taxikosten om je van huis naar het revalidatiecentrum te brengen, ligt er echt aan of je in de gemeente Zeist of in de gemeente Utrecht woont. Dat kun je met allerlei andere voorbeelden aanvullen. Die decentralisatie kan dus ook leiden tot een ongelijke behandeling op postcodeniveau, zal ik maar zeggen. Ook daarbij moet je je afvragen of er niet een moment gekomen is om daar toch weer meer centrale regie op te hebben, zodat mensen bij de meest wezenlijke behoeftes die ze hebben gelijk behandeld worden in dit land en niet afhankelijk zijn van de gemeente waarin ze zich bevinden.

De **voorzitter**:
Dank u wel, meneer Lawson. Ik kijk even of een van onze gasten zich inmiddels geroepen voelt om de vraag van mevrouw Huizenga te beantwoorden. Ik zie dat mevrouw Kalverboer wil beginnen. Ik geef u het woord.

Mevrouw **Kalverboer**:
Ik weet niet of ik tot een volledig antwoord kom. Wat ik vooral heel veel zie, is dat de implementatie echt helemaal spaak loopt. Ik noem de afbouw van de gesloten jeugdzorg als voorbeeld. Daar zijn heel veel handen voor op elkaar gekomen, maar ondertussen worden er geen nieuwe goed werkende voorzieningen gebouwd of ingericht voor kinderen die ze nodig hebben. Voor een deel heeft dat te maken met een gebrek aan kennis en expertise. Voor een deel heeft het er ook mee te maken dat groepen toch tegenover elkaar staan. Als ik kijk naar jeugdhulp en jeugdzorg: die wordt verweten dat ze kinderen opsluiten en niet behandelen. Maar de jeugd-ggz zegt: kinderen met te erge gedragsproblemen willen wij niet. Het gaat dus over en weer. Ondertussen vraag ik me

soms af of wij in Nederland wel de kennis en expertise hebben voor deze meest moeilijke kinderen. Ik geloof het niet. Ik weet ook -- daar heb ik het onder anderen met kinderpsychiaters over gehad -- dat er kinderen zijn die je haast de pubertijd door moet helpen. We kunnen prachtige gedachtes hebben over hoe we dat gaan doen, dat we niet meer insluiten en van alles, maar een van de dingen is ook dat ze levend hun volwassenheid bereiken. Er zijn kinderen bij wie we dat ontzettend moeilijk vinden.
Dan nog even over de jeugdzorg. We zoeken. We bouwen iets af. We bouwen niet op, ook niet waar het wel moet. Het stagneert volledig. Ondertussen worden er bizarre prijzen betaald voor hulp waarvan we weten dat kinderen er alleen maar slechter van worden. Dat doen we op verschillende gebieden. Dat doen we ook als je kijkt naar de hele migratieketen. We hebben kortgeleden nog iets gezegd over de noodopvang. Kinderen worden er alleen maar slechter van, er gaat waanzinnig veel geld uit de hele gemeenschap naartoe en het werkt voor niemand. Dus als het gaat over doen waarvan je denkt dat het goed is: voer het dan ook uit.
Dan zeg ik het volgende richting de Kamer. Ik weet dat er heel veel bevoegdheden liggen bij lagere overheden, maar ik denk dat … Net werd die ongelijkheid genoemd. Dat zien we overal. Dus ik zeg tegen de Kamer over een aantal dossiers die ontzettend vastlopen, zoals onderwijs, waarbij er 70.000 thuiszitters zijn: neem de regie, wees maar dwingender en zorg maar dat er een aantal landelijke voorzieningen komen. Gemeentes en lagere overheden lossen het namelijk niet op. Het is geldverslindend, maar nog erger: het is heel slecht voor kinderen en ook voor hun ouders en voor de samenleving.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Heeft u daar een aanvulling op, mevrouw Van Helden?

Mevrouw **Van Helden**:
Ja, nog even over de vraag van mevrouw Huizenga. Volgens mij vroeg u ook naar maatwerk en het belang daarvan. Wij zien in onze dienstverlening elke dag hoe belangrijk het is dat daar ruimte voor is op het moment dat iemand dat nodig heeft, dus dat er goed gekeken wordt naar wat deze persoon nodig heeft, wat de oplossing is en wat we van iemand verwachten. Ik moest denken aan het belang van hele sterke uitvoeringsorganisaties. Het is namelijk niet makkelijk om goed maatwerk te leveren. Ik denk dat het heel goed is om met elkaar te bekijken wat er nodig is in die grote

uitvoeringsorganisaties om ook echt die transitie te maken naar het kunnen leveren van maatwerk in de situaties waarin dat nodig is. Dat vraagt veel, denk ik.

De **voorzitter**:
Dank voor deze aanvulling. Ik zag dat de heer Van Zutphen ook een aanvulling heeft. Ik geef u het woord.

De heer **Van Zutphen**:
Er is al heel veel belangrijks gezegd. Ik heb een kleine aanvulling over maatwerk. Ik heb al eens over maatwerk gezegd dat het geen alternatief is voor slecht beleid en ook niet voor slechte wetgeving. Het moet dus beperkt blijven tot de situaties waarin je zegt: ik moet iets heel bijzonders doen. Dat is een pleidooi voor het maken van toegankelijke systemen, waarbij mensen weten waar ze aan toe zijn en dat ze zichzelf kunnen aanmelden voor bepaalde voorzieningen. Het is ook een pleidooi voor een overheid die uit zichzelf proactief naar de mensen toe gaat om het te hebben over wat ze nodig hebben, wat de overheid kan leveren en wat ze zelf kunnen doen om te voorkomen dat je bij maatwerk terechtkomt. Want maatwerk is over het algemeen aan de orde als het al uit de hand gelopen is. Dan komt er ineens iemand en is het te erg geworden om het met regels of systemen op te lossen. Ik denk ook dat het van belang is om tegen uitvoeringsorganisaties, maar ook tegen gemeenten -- de decentralisatie kwam al even aan de orde -- te zeggen: als je het eerst oplost en dan pas gaat kissebissen over wie het gaat betalen, zou dat al een enorme besparing opleveren. Want nu laten we mensen gewoon zwemmen, lost niemand het op, wordt het alleen maar erger en kost het uiteindelijk meer geld. Dus laten we eerst het probleem oplossen en dan kijken wie het gaat betalen. Over het algemeen is dat geen probleem, want er is wel geld om de dingen te doen die nodig zijn.
Luisterend naar iedereen die inmiddels wat gezegd heeft, vroeg ik me af hoe vaak we dingen moeten herhalen. De collega had het net even over de crisisnoodopvang. Ik moest denken aan het rapport van de OVV van vorige week. 7.000 kinderen. Margrite en ik schreven al drie, vier, vijf jaar geleden over de crisisnoodopvang en de positie van kinderen. Er is niets aan veranderd. Iedereen zei toen ook: o, wat verschrikkelijk in Nederland. Nu zeggen we dat weer, maar we doen er niks aan. Dat doet zich niet alleen bij crisisnoodopvang voor, maar op meerdere terreinen. We zijn even verontwaardigd

over de stand van het land en gaan dan weer door met iets anders dat ook heel veel aandacht nodig heeft. Ik denk dat het heel belangrijk is dat we op een gegeven moment zeggen: nu klikken we het vast en gaan we het echt oplossen in plaats van alleen maar in verontwaardiging nog een keer achteromkijken en het volgende punt pakken. Ik denk dat het belangrijk is om aan elkaar te beloven dat we dit onderwerp bij de kop gaan pakken en dat we het echt gaan oplossen. Ik denk dat er heel veel manieren zijn om dat met elkaar voor elkaar te krijgen. De verschillen tussen de gemeenten die meneer Lawson net noemde, zien we op allerlei terreinen opduiken: als het gaat over jeugd, over participatie, over Wmo-voorzieningen, over schuldhulpverlening en over vroegsignalering. We hebben daarover met z'n allen afgesproken dat het ook mag verschillen tussen gemeenten. Dat hebben we bij de decentralisaties in 2015 doelbewust voor ogen gehad. Maar we moeten misschien wel grenzen aan gaan geven met elkaar, zodat mensen weten waar ze in ieder geval op mogen rekenen, waar ze ook wonen, met welke postcode dan ook. Dat zou, als het gaat over het gevoel om gelijk behandeld te worden en serieus genomen te worden, enorm kunnen helpen.
Ik vergat nog één ding. We hebben lang geleden een hardhedenbrief geschreven op verzoek van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken. Ik heb nog geen reactie gehad. Op zichzelf is dat al een hardheid. Maar ik dacht wel: dit staat wel ergens voor. Van de kant van het landsbestuur werd gevraagd: wil je ons eens laten weten wat er aan de hand is in jouw ogen, in die van de Ombudsman, de Kinderombudsman en anderen? Welke hardheden zijn er? We hebben ze uitgeschreven, opgeschreven en aangeleverd. Nul. Dat zouden we ook anders kunnen doen, niet zozeer omdat je aardig moet zijn voor mij, maar omdat het hardheden waren die andere mensen aangaan.

De **voorzitter**:
Dank voor deze aanvulling. Ik dank u alle drie voor uw heldere antwoorden. We hebben nog ruimte voor een tweede tafelronde. Met toestemming van de leden zou ik graag hetzelfde recept willen herhalen. Ik zie geknik. Ik zou graag bij u willen beginnen, mevrouw Van der Plas. U heeft het woord.

Mevrouw **Van der Plas** (BBB):
Dank u wel. Ook dank voor de antwoorden in de eerste ronde. De commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven is op dit moment zelf heel erg zoekende naar

een manier om zichzelf te versterken. Het gaat er niet om dat we onszelf belangrijk maken, maar het gaat erom hoe wij de Kamer beter kunnen helpen door die er bijvoorbeeld, zoals wordt gezegd in de positionpaper, op te wijzen dat er beloofd is dat heel veel dingen opgelost zouden worden die nog niet opgelost zijn. Als ik kijk naar de situatie in mijn periode: ik heb drie Tweede Kamerverkiezingen meegemaakt in vijf jaar tijd. De samenstelling van de Kamer is veranderd. Er komen allemaal nieuwe mensen, waarvan ik er natuurlijk ook ooit eentje was. De kennis en de historie vloeien eigenlijk best wel snel weg uit de Kamer. In onze commissie hebben we het vaak over uitbreiding, versterking en over meer mensen erbij krijgen om de Kamer beter te ondersteunen. Het mooie van deze commissie vind ik -- dan sluit ik af, hoor -- dat die apolitiek is. We hebben het hier niet over politiek; we hebben het over dingen waarvan wij vinden dat die goed moeten gebeuren. Dit is een vraag aan alle vier, denk ik. Wat zou u ons willen adviseren als het gaat om het versterken van de rol van de commissie richting de Kamer om hen erop te wijzen: jongens, dit gaat hier niet goed en dat gaat daar niet goed? Dat is eigenlijk mijn vraag. Ik vraag ook hoe we zichtbaarder kunnen worden, ook voor de Kamerleden. Ik vind zelf namelijk dat ons werk niet altijd zichtbaar genoeg is, en dat daarmee ook het belang van deze commissie niet zichtbaar genoeg is.

De **voorzitter**:
Dank, mevrouw Van der Plas. Ook omwille van het bewaken dat ieder Kamerlid evenveel tijd heeft, lijkt het mij goed als onze gasten alle vier een antwoord geven. Ik vraag onze gasten om het kort te houden, zodat ook de andere leden nog tijd hebben om hun vragen te stellen. Dat gezegd hebbende, kijk ik naar u, de heer Van Houwelingen. Heeft u een vraag?

De heer **Van Houwelingen** (FVD):
Dank voor de beantwoording. Ik kan misschien de Ombudsman nog de suggestie meegeven: als u geen reactie krijgt op een brief, kunt u die ook altijd naar de commissie sturen. Dan kunnen wij om een reactie vragen als die op de brievenlijst van de pv staat. Nu mijn vervolgvraag. Mijn hoofdvraag is: waarom gebeurt er niks met signalen? Ik hoor een aantal verklaringen, die ongetwijfeld waar zijn. Verkokering wordt genoemd. Bij verkokering denk ik: dan is het lastig voor iemand om met doorzettingsmacht daadwerkelijk iets te doen. Ik ben benieuwd hoe u aankijkt tegen het volgende.

Misschien is dit vooral een vraag voor de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer. Ik zie soms dat helemaal niemand meer verantwoordelijk is. Je moet het toch even concreet maken, dus ik geef een voorbeeld. Ik zit er de laatste tijd heel vaak achteraan -- dat ligt op uw terrein -- dat we heel graag willen dat de gezondheidsinspectie niet alleen controleert bij de gecertificeerde instellingen, maar dat die dat ook af en toe doet bij pleeggezinnen en gezinshuizen zelf, gezien wat er allemaal gebeurd is. Daar hebben we heel vaak debatten over gevoerd met de minister. Dan is het antwoord keihard: nee. Volgens mij klopt dat al niet, maar oké. De inspectie gaat daar niet zelf over. We krijgen eigenlijk als antwoord dat het een soort vrijstaat in Nederland is. "U als Kamer gaat daar ook niet over. Helemaal niemand in dit land gaat erover. Bij de inspectie kunnen ze helemaal zelf doen wat ze willen." Dit is maar een voorbeeldje, maar dit kom ik vaker tegen. Het klopt volgens mij ook niet. Mijn vraag is eigenlijk: herkent u dat? Wat vindt u daarvan? Wat zouden we eraan kunnen doen? Ik heb er zelf ook ideeën over, maar laat ik het daar maar even bij laten.

De **voorzitter**:
Dank, meneer Van Houwelingen. Ik kijk even in de richting van onze gasten voor de beantwoording van deze eerste twee vragen, waarna ik bij de vragen van de overige leden kom. Ik begin bij de vraag van mevrouw Van der Plas. Wie van onze gasten mag ik daarvoor als eerste het woord geven? Mevrouw Kalverboer, u heeft het woord.

Mevrouw **Kalverboer**:
Het Kinderrechtencomité, dat toezicht houdt op naleving van het Kinderrechtenverdrag, heeft een aantal jaren geleden aangegeven dat Nederland bij alle wetgeving en beleid rond kinderen, maar ook breder, een kinderrechtentoets moet doen. Wat je dan eigenlijk doet, is het volgende. Je kijkt wat je beoogt met de wet die voorligt. Vervolgens kijk je hoe die uitpakt voor kinderen in het algemeen. En vervolgens kijk je naar hoe die uitpakt voor specifieke groepen kinderen. Het was best ingewikkeld. De Kinderombudsman heeft een instrument gemaakt. Het zou heel mooi zijn als je bij alle wetgeving en beleid kijkt naar hoe het uitpakt. En als het slecht uitpakt voor bepaalde groepen kinderen, dan repareer je dat. Ik geef een concreet voorbeeld. Als we indertijd bij het toeslagenschandaal, bij het fraudebeleid, hadden bedacht hoe het zou uitpakken voor kinderen, of er kinderen zouden zijn die er extra door geraakt zouden worden en wat we

dan hadden moeten doen, dan -- dat vermoed ik -- waren mensen niet in die acute val van totaal geen middelen hebben terechtgekomen. Daar had je namelijk kinderen ernstig mee gedupeerd. Dat is weer zo'n algemeen instrument dat je altijd kunt gebruiken en waarmee je heel kritisch bent op je eigen wetgevingsproces. Of het nu gaat om klimaat, onderwijs of armoede, je moet dat bij alles doen. Vervolgens komt het dan aan op de implementatie, op kijken hoe het wordt uitgevoerd.

De **voorzitter**:
Dank. Wenst een van onze gasten daar een aanvulling op te geven?

De heer **Van Zutphen**:
Of het echt een aanvulling is … Misschien is het wel heel iets anders. Als dat ook mag?

De **voorzitter**:
Het mag ook een ander perspectief zijn, uiteraard.

De heer **Van Zutphen**:
De vraag van mevrouw Van der Plas was: hoe kun je nou de rol van de commissie versterken? Laten we niet opnieuw allemaal dingen gaan bedenken die al een keer bedacht zijn, maar laten we eens even kijken naar wat er nog in de la ligt. Ik moest denken aan het rapport Klem tussen balie en beleid. Dat is een heel belangrijk stuk geweest, waarin een commissie van uw Kamer, in een vorige samenstelling, een paar dingen op papier heeft gezet die echt ongelofelijk belangrijk zijn. Die zouden we nog steeds moeten uitvoeren. Ik sprak meneer Bosman er nog niet zo lang geleden over. Hij zei: nou, weet je, het is nog niet helemaal uitgevoerd. Nee, het is nog lang niet uitgevoerd. Dat is echt belangrijk.
Ik zou daarbij willen betrekken wat de grote uitvoeringsinstanties u met regelmaat laten weten. Dat heet dan "de Staat van de Uitvoering" of "de Stand van de Uitvoering", of iets dergelijks. Het gaat om bijvoorbeeld de SVB en het UWV. Al die grote uitvoeringsorganisaties laten u met regelmaat weten waar ze tegenaan lopen, dingen die het moeilijker maken om het goede te doen voor de inwoners van Nederland. Ik denk alleen maar aan het begrip "gezin" bij de Sociale Verzekeringsbank. Zij vragen al jaren,

ieder jaar weer opnieuw: mag het alsjeblieft aangepast worden, want het is ouderwets en het blokkeert mensen. We zeggen allemaal ja, maar we doen het niet.
Ik denk dus dat het enorm zou helpen als u gewoon door uw eigen werk heen gaat, vanuit uw positie, als Kamer, en zegt: dit hebben we allemaal al opgeschreven, dit hebben we allemaal binnengekregen en daaruit destilleer ik dat dit de drie of vier grote onderwerpen zijn waarvan wij, de Kamer als geheel, laten weten dat die prioriteit zouden moeten krijgen. En dan zou ik het heel mooi vinden als ons briefje over de Wajongers, de kwijtschelding en hun inkomen daar ook bij zou horen. Maar het gaat vooral om al die grote dingen die al een paar keer aan de orde zijn geweest, waarbij we echt hopen dat er verandering komt maar waarbij we gewoon ook zien dat het niet lukt. Dat is, denk ik, wel heel erg belangrijk om de volgende stap te kunnen zetten. Want we weten het eigenlijk allemaal al wel. Ook onze rapporten, in ieder geval die van mij, gaan vaak over hetzelfde: dezelfde mechanismen, dezelfde manieren van optreden, terughoudendheid, schotten, geld en allerlei andere dingen. Maar als we nou die stap kunnen maken! Daar zit volgens mij al heel veel wijsheid, ook in het eigen werk van de Kamer. Als ik u was, zou ik dat heel erg uitnutten om tegen de collega's te zeggen: maar dit vonden we toch zelf, en waarom doen we het dan niet?

De **voorzitter**:
Dank wederom. Ik geef ook het woord aan de heer Lawson.

De heer **Lawson**:
Ik aarzelde om te antwoorden op de vraag van mevrouw Van der Plas. Ik ben nooit lid van de Kamer geweest. Wie weet na de volgende verkiezingen ... Het is heel moeilijk om van de buitenkant af te adviseren over hoe je het gewicht van de ene of de andere commissie kunt versterken in het grote geheel. Maar wellicht valt er inspiratie te ontlenen aan de tijdelijke commissie Grondrechten en constitutionele toetsing, waar onder anderen de heer Van Houwelingen lid van is. Die adviseert across the board, de hele Kamer, als er wetsvoorstellen worden gemaakt die een duidelijke grondrechtelijke problematiek in zich dragen. Mijn indruk is dat dat een experiment is dat heel mooi verloopt. Het zit nog in de experimentele fase, maar wellicht levert het ook voor deze commissie inspiratie op voor hoe je het goede werk dat deze commissie doet meer in algemene zin voor het voetlicht kunt brengen in de Kamer.

De heer Van Houwelingen vroeg wat we doen in een situatie waarin eigenlijk niemand verantwoordelijk is en hij vroeg naar de rol van de inspecties. De inspecties zijn natuurlijk de ogen en oren van de ministers die hen hebben ingesteld. Ze moeten rapporteren aan de minister. De minister benoemt en ontslaat de inspecteur-generaal. At the end of the day is er dus een ministeriële verantwoordelijkheid voor wat de inspecties wel of niet doen. Tegelijkertijd, als ze hun werk geloofwaardig willen doen en gezag willen opbouwen, dan moeten ze ook autonoom van het ministerie kunnen kijken wat er aan de hand is. Mijn indruk is dat de inspecties dat met verve aanpakken. Dat kan in concrete gevallen frustrerend zijn, bijvoorbeeld als de Kamer wil dat er een bepaalde handeling wordt verricht en de minister zegt: ik ga er niet over. Ik zou denken: uiteindelijk gaat de minister er wél over.

De **voorzitter**:
Dank. Meneer Lawson, u kwam in uw antwoord al uit bij de vraag van de heer Van Houwelingen. Ik kijk nog even in de richting van mevrouw Van Helden om te zien of zij nog iets heeft toe te voegen in reactie op de vraag van mevrouw Van der Plas. Of is daar voldoende over gezegd? Ik geef u graag het woord.

Mevrouw **Van Helden**:
Misschien toch één reactie. Ik vind het een mooi idee om het rapport Klem tussen balie en beleid centraal te stellen, maar dat roept bij mij ook iets op, namelijk dat er onderwerpen zijn die ook nu al op te lossen zijn. Ik zou die onderwerpen niet willen vergeten. Het briefje over de Wajongers is enorm belangrijk, want wij zien ze ook aan de balie. Het is niet zo moeilijk om dat op te lossen, want het gaat over een goede informatievoorziening voor deze doelgroep. Ik zou het zonde vinden als u al uw energie steekt in dit rapport, dat superbelangrijk is en waar ook zeker nog heel veel aan te doen is. Wij zien deze dingen vaak en brengen die ook bij u onder de aandacht. Die zijn soms misschien eenvoudiger op te lossen. Vergeet ze niet, want mensen hebben hier ontzettend veel last van.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Ik geef graag het woord aan mevrouw Kalverboer voor de vraag van de heer Van Houwelingen.

Mevrouw **Kalverboer**:
Ik herken het dat niemand verantwoordelijk is, maar ik herken ook dat er soms niet naar de juiste kaders wordt gekeken. We hebben daar niet zo heel lang geleden een brief over geschreven. We keken toen naar de inspectie en haar rol ten aanzien van Jeugdbescherming Noord, die onder verscherpt toezicht was gesteld en die daarna van dat toezicht af was. We hebben gekeken naar de criteria. Hoe is het mogelijk dat je een voldoende kunt krijgen als de ouders en kinderen niet betrokken worden bij het hulpverleningsplan? Want dat is haast de essentie van goede hulpverlening.
U noemde het kunnen houden van toezicht, maar ik kom dan ook op het kunnen klagen door kinderen over de situatie waarin ze zitten. We hebben begin dit jaar een rapport geschreven, te weten Je bent maar een kind, je durft gewoon niet. Er zijn klachtenprocedures voor kinderen die in de gesloten of in de meer open jeugdhulp of jeugdzorg zitten. Ze zeggen: ik moet naar mijn groepsleider om een klacht in te dienen over diezelfde groepsleider. Je ziet weer hetzelfde punt: we doen dingen op papier, maar in de uitvoering zijn kinderen daar niet mee geholpen. Hetzelfde geldt voor de gezinshuizen.
We hebben indertijd de commissie-De Winter gehad. Wat is er aanbevolen en wat zou je moeten doen? Die is daar heel scherp in geweest en heeft gezegd: het gaat niet werken als we de inspecties met deze taken en kaders op pad sturen, want het raakt niet aan de essentie van waar het om gaat. Dus je kan het goedkeuren, maar ondertussen is de hulp slecht, worden kinderen niet gehoord of worden ouders niet betrokken. Ik blijf dus heel inhoudelijk: wat heeft dit kind nodig om goed groot te worden en wat heeft dit gezin nodig om goed te functioneren? Bij kinderen is het altijd zo -- dat durf ik nu wel te zeggen -- dat als hun ouders in staat zijn om liefde, aandacht, veiligheid, huisvesting en financiën te geven, het ze meestal goed gaat. Dat moet ons kader zijn, ook in de manier waarop wij onze hulpverlening organiseren. Toezicht moet wel gaan om wat de kwaliteit van leven beter maakt en niet om kaders die we hebben afgesproken en die we afvinken, terwijl het ontbreekt aan goede zorg. Dat zien we nog te vaak.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank voor uw antwoord. Dan kom ik bij de resterende leden. Heeft u een vraag, en zo ja, aan wie is die gericht? Ik begin bij u, mevrouw Patijn.

Mevrouw **Patijn** (PRO):
Misschien in aansluiting op wat mevrouw Kalverboer net aangaf: in de hardhedenbrief wordt ook heel expliciet gesproken over juridisering. Ik zou daar wel iets meer over willen weten. Zouden de beide ombudsmannen daar misschien iets over kunnen zeggen?

De **voorzitter**:
Die vraag staat genoteerd. Meneer Ceulemans, heeft u een vraag, en zo ja, aan wie?

De heer **Ceulemans** (JA21):
Heel even terugkomend op de heer Lawson: hij zei "we kunnen niet ingaan op die hele TU Delft-casus". Dat was ook niet mijn intentie. Ik noemde het meer ter illustratie van het spanningsveld waar wij op onze beurt dan weer signalen over krijgen, namelijk dat het tegengaan van veronderstelde achterstanden voor een groep gerepareerd wordt met acties waardoor een andere groep zich gediscrimineerd voelt. Dat is meer het brede punt dat ik probeerde te maken.
Mijn vraag is gericht aan de heer Van Zutphen, ook aanhakend op wat hij net aankaartte over de verschillen binnen gemeentelijke regelingen. Dat heeft zijdelings te maken met waar we het nu over hebben, denk ik, maar dat is iets waar het de laatste tijd meer over gaat in de Kamer. Dat geldt ook voor het punt over de "postcodeloterij". Dat is bijvoorbeeld bij de behandeling van de Wet proactieve dienstverlening ter sprake gekomen. Ik ben wel benieuwd naar uw reflectie daarop. Aan de ene kant begrijp ik inwoners die zien dat ze hetzelfde inkomen hebben als iemand die een gemeente verderop woont, maar recht hebben op minder voorzieningen dan iemand die in exact dezelfde situatie verkeert, met als enige verschil dat die in een andere gemeente woont. Tegelijkertijd kan ik me voorstellen dat mensen zich minder gerepresenteerd kunnen voelen in het lokale bestuur als lokale verkiezingen steeds minder bepalend zijn voor het beleid dat een gemeente voert. Zou u daar nader op kunnen ingaan? Ik vind dat een interessant dilemma.

De **voorzitter**:
Tot slot mevrouw Huizenga.

Mevrouw **Huizenga** (D66):
Ik heb nog één vraag. Door wat we net allemaal besproken hebben met elkaar, heb ik het gevoel dat de regelgeving en de kaders die we maken niet aansluiten op de maatschappelijke realiteit. Eigenlijk hoor ik ook dat we fundamenteel anders aan moeten kijken tegen complexiteit. Kunt u een soort eerste stap schetsen vanuit de complexiteit die we met elkaar realiseren naar een meer signaalvaardige overheid? Ik weet niet wie deze vraag kan of wil beantwoorden, maar dat is wel waar ik naar op zoek ben.

De **voorzitter**:
Oké, helder. Ik heb inderdaad geen naam gehoord, maar dan stel ik voor dat we het op dezelfde manier oplossen, dus dat ik het even aan onze gasten laat wie zich toegerust voelt om deze vraag te beantwoorden. Laten we beginnen bij de vraag van mevrouw Patijn. Die was gericht aan zowel de heer Van Zutphen als mevrouw Kalverboer. Wie mag ik als eerste het woord geven? De heer Van Zutphen?

De heer **Van Zutphen**:
Ik ga het proberen. Dan kan mevrouw Kalverboer nog even nadenken. "Juridisering" is natuurlijk een prachtig woord. Het betekent dat we dingen die in de werkelijkheid gebeuren, die mensen meemaken en waar ze problemen mee hebben, eigenlijk een beetje naar de zijkant schuiven en daarvoor in de plaats een andere werkelijkheid stellen, namelijk die van wetten, regels, beleid en misschien wel rechterlijke uitspraken. Mijn pleidooi -- dat is volgens mij een pleidooi dat hoort bij de rol die een ombudsman heeft -- is: laten we nou eerst eens even kijken wat er aan de hand is en hoe we dat zouden kunnen oplossen, en dan pas kijken welke regels er nodig zijn. Als je meteen begint met regels, sla je namelijk een paar hele belangrijke dingen over. Een van de belangrijkste vragen die je dan overslaat, is: wat heb je nodig? Wat is er aan de hand? Wat kun je zelf? Hoe lossen we het op? En als we het gaan oplossen met wetten en regels, welke zullen we dan gaan gebruiken? Als je te snel kiest voor een bepaalde wet of een bepaalde regel of bepaald beleid, dan heb je jezelf al in de fuik gemanoeuvreerd, waardoor je misschien de echte oplossing in de weg staat. Dat is het gevaar van juridisering.

Juridisering wordt natuurlijk in het algemeen gezien als een soort van het decouperen van de werkelijkheid, zo zegt professor Broekman, tot iets wat voor een jurist behapbaar is. Dan maken we het ons eigen probleem binnen onze eigen stelsels van wetten en regels. We moeten proberen om een brug te slaan tussen aan de ene kant het belang dat we wetten, regels en beleid hebben, dat we mensen op dezelfde manier, met dezelfde wetten kansen geven en soms ook beperkingen opleggen, maar dat dat niet de eerste gedachte is die bij ons in het hoofd springt, als we mensen tegenkomen die een probleem hebben met de overheid.
Voorbeelden daarvan: na de watersnood in Zuid-Limburg, in Meerssen, gingen mensen van de gemeente -- de burgemeester voorop -- gewoon langs de huizen om te vragen wat er aan de hand is. Hoe kunnen we het probleem oplossen? In Vaals -- ik blijf een beetje in Limburg vandaag -- hebben we de Beweegmakelaar, die kijkt welke Wmo-voorziening mensen nodig hebben. Niet door ze te vragen "welke voorzieningen heb je nodig?", maar "hoe gaat het met je en zullen we samen koffiedrinken en kijken wat er nodig is?" Dan blijkt dat mensen vragen uiteindelijk ook nog veel minder geld kost -- laat ik het maar gewoon plat zeggen -- dan wanneer we zelf gaan bedenken wat iemand nodig heeft. Dat valt een beetje in de categorie "je krijgt een scootmobiel, want de e-bike zit niet in mijn pakketje".
Daar moeten we voor oppassen. Als we dat gaan juridiseren, dan zadelen we mensen met oplossingen op, die eigenlijk niet passen bij datgene wat ze aangekaart hebben. Dat vind ik het grootste probleem van juridisering. Ik vind echt dat de analyse van het probleem voorop moet staan. Wat is hier aan de hand? Hoe lossen we het op? Waar vinden we die oplossing? Als die oplossing een juridische moet zijn, dan gaan we juridiseren, maar vaak ligt die op een heel ander terrein, bijvoorbeeld zorg of onderwijs. Dus laten we het wetboek alsjeblieft nog even dicht laten. Dat is eigenlijk mijn pleidooi. Als het moet, dan doen we hem open. Ik heb dat heel lang moeten doen, omdat ik als rechter uiteindelijk problemen op mijn bord kreeg die we niet meer op een andere manier konden oplossen. Maar laten we daar waakzaam voor zijn. Dat is één.
Het andere punt met juridisering is dat we, denk ik, ook moeten voorkomen dat we systemen bouwen, bijvoorbeeld door te zeggen: iedereen die zich meldt, wordt geholpen. Je moet je dus eerst aanmelden, voordat je een bepaalde voorziening kan krijgen van de overheid. We hebben gezien, zeker bij grote rampen, of dat nou in Groningen is of elders, dat mensen die dat niet kunnen, zich dan dus niet aanmelden

voor die voorziening. Omdat er een juridische redenering is gemaakt: een aanvraag moet voorafgaan aan het toekennen van een voorziening. Daar zouden we ook doorheen moeten breken. Niet eerst juridiseren met een regel en zeggen: je moet je maar eens komen melden, dan gaan we kijken wat er aan de hand is.
We moeten ons gewoon uit onszelf afvragen: wie is het hardst geraakt door wat hier is gebeurd, en zullen we daar eens heen om te kijken waar de oplossing zit? En dán gaan we stappen zetten. Ik denk dat dat op het punt van de juridisering mijn belangrijkste antwoord is. In de rapporten die wij schrijven, koppel ik daar dan heel vaak aan dat als je dat niet doet, dan ben je misschien juridisch gezien wel loepzuiver bezig, maar vanuit de behoorlijkheid naar de burger toe deugt het eigenlijk niet. Je zou het zelfs zo kunnen zien.

De **voorzitter**:
Dank u wel, meneer Van Zutphen. De vraag was ook aan u gesteld, mevrouw Kalverboer, dus ik geef u graag het woord.

Mevrouw **Kalverboer**:
Eigenlijk onderschrijf ik alles en heb ik er op zich ook weinig aan toe te voegen. Maar ik moet wel denken aan een voordracht die ik een tijdje geleden hield, bij allemaal jeugdhulpverleners. Ik zei tegen ze: jullie zijn dit werk vast niet gaan doen omdat je zo goed kan administreren. Nou, er ging een hoongelach op, want dat is wat we mensen laten doen. Als je het dan ook weer hebt over vrijheid ... Laat mensen alsjeblieft doen wat we bedacht hebben, want wat bedacht is, is helemaal niet zo slecht. Maar er worden overal hindernissen opgeworpen. Mensen worden gecontroleerd op momenten dat ze het liefst gewoon hun werk doen. Daar ligt ook een ding.
Ik snap dat het misschien wat minder bij u ligt, maar kortgeleden sprak ik met een gedragswetenschapper die in een jeugdgevangenis had gewerkt. Daar is heel veel om te doen. We sluiten kinderen nu op. Ze krijgen geen onderwijs, ze krijgen geen daginvulling: ze krijgen niets waar ze beter van worden. Maar ook het personeel wordt niet ondersteund in dit toch heel moeilijke werk. Zij gaf aan: het is niet zo dat mensen niet komen, maar als je geen intervisie hebt, als je geen supervisie hebt, als je geen team om je heen hebt, als je geen arbeidsvoorwaarden hebt, dan ga je weg. Ik denk dat we heel veel oplossen door mensen het werk te laten doen waar ze voor aangesteld

worden, in plaats van dat ze alles moeten doen om te bewijzen dat ze niet meer kunnen doen wat ze zouden moeten doen.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank voor deze aanvulling of in ieder geval uw antwoord op de vraag van mevrouw Patijn. Dan kijk ik opnieuw in de richting van de heer Van Zutphen, dit keer voor zijn antwoord op de vraag van de heer Ceulemans. Het woord is aan u.

De heer **Van Zutphen**:
De postcodeloterij is geen loterij zonder nieten, zoals u weet, meneer Ceulemans. Dus ja, het is heel belangrijk wat u aan de orde stelt, want waar blijft de rechtsgelijkheid als wij gemeenten ruimte geven om eigen beleid te formuleren en prioriteiten te stellen? Die prioriteiten hebben te maken met waar in het land de gemeente ligt, met de omstandigheden. Is er industrie, of is het platteland? Je wilt die ruimte graag bieden en dat is ook heel belangrijk. Dat was ook de overweging bij de decentralisatie, althans, een van de overwegingen. Ik denk overigens dat ook daar de financiële incentive om het anders te gaan regelen, heel belangrijk was, want een jaar na 2015 zijn de bedragen zodanig gekort dat we onmiddellijk problemen zagen ontstaan bij alle gemeenten.
Kijk, postcodeloterij … Het moet niet zo worden dat je denkt: ik had eigenlijk een Wmo-voorziening in het leven moeten roepen, maar ik vond die rotonde belangrijker. Dan gaat het fout. We moeten met elkaar wel afspreken hoe we ervoor zorgen dat de mensen, waar ze ook wonen in Nederland -- ik zeg het maar even zo -- een menswaardig bestaan hebben. Dat ze niet onder de armoedegrens komen, dat ze overeind kunnen blijven, dat ze hun kinderen kunnen opvoeden, dat die naar school kunnen gaan, dat die op een schoolreisje kunnen, maar ook naar de sportclub.
We moeten ervoor zorgen dat je, waar je ook woont, een behoorlijk leven kunt leiden. Dat zou wat mij betreft de discussie zijn. Dan kunnen we het daarna hebben over de vraag uit mijn eerdere voorbeeld, namelijk of het een e-bike of een scootmobiel moet zijn. Dat vind ik allemaal niet zo belangrijk. Mijn punt is dat we ervoor móéten zorgen dat we niet met z'n allen door de bodem zakken, en dat zie ik hier en daar echt gebeuren. Denk maar aan de werkende armen in de veenkoloniën. Denk aan de werkende armen op de zandgronden van sommige delen van het land. Denk aan de watersnood, waarna

mensen al hun vermogen hebben moeten investeren om nog een beetje in een droog huis te komen in Zuid-Limburg.
Daar is de rek uit. Mijn pleidooi is: de rek mág er niet uit bij mensen in Nederland, waar je ook woont. Dat vraagt om een discussie over waar dat dan precies is, maar het gaat er wel om dat we mensen overeind houden en dat ze kunnen werken, naar school kunnen gaan, kunnen recreëren, en dat ze ook nog een beetje een fijn leven kunnen hebben. Dat is namelijk wat we ze wel beloofd hebben met z'n allen, u hier in dit huis en ik op mijn kantoor met de collega's. Daar gaat het uiteindelijk om.
Ik begrijp dus de vergelijking met de postcodeloterij. Ik heb over de post overigens ook nog het een en ander te zeggen, want daar zitten ook grote verschillen, maar dat is een ander verhaal. Maar dáár zit wat mij betreft de kern van de zaak. Er mogen verschillen zijn, maar je moet niet het gevoel hebben dat jouw armoede wordt uitgeruild tegen een rotonde 2 kilometer verderop. Als dat namelijk het geval is, zijn we echt op de verkeerde weg.

De **voorzitter**:
Opnieuw dank voor uw antwoord. Dan kijk ik even naar onze gasten om te zien of zij inmiddels al met elkaar hebben kunnen overleggen over wie zich toegerust voelt om in te gaan op de vraag van mevrouw Huizenga. Wie mag ik daarvoor het woord geven? Meneer Lawson, u krijgt het woord.

De heer **Lawson**:
Voorzitter, wij hebben overlegd inderdaad. Een aantal thema's raken aan elkaar, dat van de juridisering en het gat tussen regels en realiteit. Drie opmerkingen daarover, een beetje in het verlengde van wat zojuist al naar voren is gebracht. Belangrijk is, denk ik, participatie. Ik heb het in het begin al gezegd: we zijn van het recht van petitie naar het recht op participatie gegaan. Dat gaat om participatie bij het opstellen van regels, waarbij je je oor te luisteren legt bij de doelgroepen om te weten wat er nu echt nodig is en hoe je daaraan tegemoet kan komen. Het gaat ook om participatie in een beleidscyclus, waarbij je beleid uitvoert, kijkt wat er goed gaat en bijstuurt waar dat nodig is. Dat moet niet een mechanische operatie zijn, een vinkje, zo van: we hebben een inspraakavond georganiseerd, en door. Dat vraagt veel meer. Dat vraagt oprechte belangstelling van zowel de politiek verantwoordelijken als de ambtenaren die het beleid

uitvoeren. Dat vraagt om tijd, aandacht. Je moet niet van tevoren de oplossing al hebben bedacht en hopen dat de bevestiging op een inspraakavond komt. Ik zei in het begin al dat wij op dit moment een onderzoek uitvoeren naar wat er werkt bij participatie op decentraal niveau. Wat zijn factoren die participatie beter maken of juist belemmeren? Daar komen we begin volgend jaar mee uit, maar een aantal voor de hand liggende bevindingen zijn er wel. Dat het begint met aandacht, dat het begint met de tijd nemen om echt te luisteren naar de groep waar het om gaat. Ik denk dat het belangrijk is om regels op realiteit te laten aansluiten.
Voor wat betreft juridisering het volgende. Wij zien ook wel een reflex, ook in de politiek, dat als er incidenten zijn geweest, men denkt: hier moeten regels voor komen, hier moeten maatregelen worden getroffen. Dat varieert van demonstraties die ellendig uit de hand lopen, waardoor je zegt: dat kan toch niet, daar moeten meer bevoegdheden komen. Er zijn allerlei andere voorbeelden. Die juridisering roepen we ook wel met z'n allen over onszelf af. Misschien is het goed, of het is zeker goed, om voordat je nieuwe regels introduceert, goed te kijken wat we ook alweer in de gereedschapskist hebben zitten. Hebben we echt nieuwe regels nodig?
Tot slot. Er is ook heel veel goed nieuws te melden, bijvoorbeeld over proactief mensen benaderen. De Belastingdienst, verantwoordelijk voor het geven van toeslagen, geeft 8 miljoen mensen in dit land ieder jaar een of meerdere toeslagen, maar realiseert zich dat een aantal mensen die allicht voor een toeslag in aanmerking komen, daar niet om vragen. Omdat ze bang zijn fouten te maken en dan in een soort van spiraal terecht te komen van te veel moeten terugbetalen en dergelijke. Men heeft, zo heb ik mij laten vertellen, ruim 200.000 mensen benaderd met de boodschap: volgens onze gegevens zou u weleens in aanmerking kunnen komen voor een toeslag. Wilt u met ons in gesprek? Dan gaan ze om de tafel zitten en adviseren mensen: ja, u komt in aanmerking, gegeven de regels voor die toeslag. En dat werkt heel goed. Er zijn dus wel degelijk initiatieven op dit terrein die, denk ik, navolging verdienen. Daar wil ik het bij laten.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Mevrouw Van Helden, had u een aanvulling hierop?

Mevrouw **Van Helden**:

Ja, nog een korte aanvulling, graag. Voor wat betreft het juridiseren: wij zien elke dag in onze dienstverlening hoe belangrijk het is om niet te snel te juridiseren. Geen vergissing: daar heb je goede juristen voor nodig. Het is ontzettend belangrijk om eerst goed uit te vragen, goed te weten wat er speelt en dan te kijken waar de oplossing is. Als het wel juridisch is, dan moet het, maar heel vaak is daarvoor al een oplossing mogelijk.
Op de vraag van mevrouw Huizenga over de maatschappelijke realiteit, die niet goed zou aansluiten bij wet- en regelgeving, of eigenlijk andersom, zou ik willen zeggen: het begint met willen weten wat mensen meemaken. Dus kom een keer bij ons kijken. Kijk aan de balie, dan hoort u de verhalen over waar mensen tegenaan lopen. Volgens mij is dat het begin.
Als laatste zou ik willen zeggen: we moeten die problemen wel met z'n allen oplossen. Niet alleen omdat het ellendig is voor mensen, maar ook omdat we met z'n allen weten dat niet oplossen ontzettend duur is. Hoe langer je problemen laat bestaan, hoe duurder het is voor de samenleving. Dus ook dat is een reden om hier heel snel werk met elkaar van te maken.

De **voorzitter**:
Heel hartelijk dank. Dan kijk ik even in de richting van onze gasten, of daar nog een aanvulling op gewenst is. Zo niet, hebben wij nog ruimte voor één prangende vraag, zodat wij om ongeveer om vijf voor drie kunnen afronden. Dan houden we ruimte voor een korte sanitaire stop en een wisseling van de wacht, zodat onze nieuwe gasten aanschuiven. Ik kijk even of er nog een prangende vraag bij een van onze leden is. Mevrouw Van der Plas.

Mevrouw **Van der Plas** (BBB):
Ik heb nog één vraag voor mevrouw Van Helden. We zien dat er grote tekorten zijn in de sociale advocatuur, waardoor echt heel veel mensen geen toegang tot recht hebben op dit moment. Dat heeft een groot aantal oorzaken. Kan mevrouw Van Helden er nu iets specifieker over zijn welke gevolgen dat heeft en wat dat uiteindelijk gaat betekenen als wij als politiek daar niets aan doen? We hebben binnenkort een debat over juridische beroepen. Het zou heel mooi zijn als we daar nu alvast wat handvatten voor krijgen, want we zien dat helemaal misgaan.

Mevrouw **Van Helden**:
Ik maak me, net als u, heel veel zorgen over de sociale advocatuur. Wij verwijzen mensen, als het probleem juridisch is en ze een advocaat nodig hebben om het opgelost te krijgen, door naar een sociaal advocaat, maar we zien hoe moeilijk dat is. We zien dat het steeds moeilijker wordt. U kent ongetwijfeld de verhalen dat veel sociaal advocaten op dit moment met pensioen gaan, dat er onvoldoende aanwas is. Daar maken we ons zorgen over. We zien dat het steeds lastiger wordt. Het wisselt een beetje per rechtsgebied en per regio, maar over het algemeen is het lastig om mensen op een goede manier op tijd bij een sociaal advocaat terecht te krijgen. Vaak lukt het wel, maar we zien dat het steeds moeilijker wordt. Dus ik ben het met u eens: dat is een grote zorg en daarop moet geacteerd worden.

Mevrouw **Van der Plas** (BBB):
Een kleine aanvullende vraag?

De **voorzitter**:
Ja, gaat uw gang.

Mevrouw **Van der Plas** (BBB):
Ik zie namelijk ook een rol voor de politiek zelf. Ik zie dat hier wetten worden gemaakt die allemaal heel sympathiek zijn bedoeld, maar die in de uitvoering echt totaal mislopen, waardoor juist burgers heel erg in de knel komen, wat dan onbedoeld is. Herkent u dat beeld?

De **voorzitter**:
Herkent mevrouw Van Helden dat?

Mevrouw **Van Helden**:
Ik weet niet precies op welke wet u doelt, maar wij zeggen altijd: de beste rechtshulp is de hulp die niet nodig is. Dat betekent dus dat de overheid het op een goede manier zelf heeft georganiseerd. Waarbij ik er overigens wel aan hecht om te zeggen dat de rechtshulp die wij bieden, niet alleen hulp bij de overheid is. Mensen lopen ook vast met werkgevers, met huurders, met consumentenissues. Het is dus veel breder dan dat,

maar misschien is dat het antwoord op uw vraag: de beste rechtshulp is hulp die niet nodig is omdat het goed geregeld is.

De **voorzitter**:
Dank u wel voor deze aanvulling. Er is ruimte voor nog een ... Ah, de heer Lawson wenst een aanvulling te geven.

De heer **Lawson**:
Niet zozeer een aanvulling als wel een voetnoot. Morgen komt een uitspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens die u misschien interessant zal vinden als het gaat om juridische beroepen. Het gaat om toegang tot het recht, en het betreft een casus waarin iemand succesvol beroep heeft aangetekend tegen een vergunning die verleend was, en uiteindelijk een vergoeding voor proceskosten kreeg, die echter veel lager ligt dan de werkelijk gemaakte kosten. Morgen zullen wij horen wat het Europees Hof daarvan vindt. Ik dacht: deze voetnoot mag ik vast nog plaatsen.

De heer **Van Zutphen**:
Eén zin voordat het 14.55 uur is. Iets over complexiteit. We moeten ervoor zorgen dat we niet, nadat er iets is gebeurd waarvan we denken dat dat niet zo had gemoeten, er een regel bij maken. Dat werd al gezegd en daar ben ik het heel erg mee eens. Maar even doordenkend op wat we niet zouden moeten doen. Als dat namelijk wel gebeurt, dan zadelen we zo wel de administratie van heel veel overheden met die nieuwe regel op. Die moeten dan gaan kijken bij het verlenen van een vergunning of aan die nieuwe regel is voldaan, en als dat niet zo is, dan gaat in bezwaar zo'n vergunning over de kop, of gaat zo'n zaak in beroep bij de rechter. Hoe meer van dat soort fijnmazige regels wij maken, die op zichzelf genomen eigenlijk in de weg staan aan het echte oordeel over de vraag: zouden we dat moeten doen? Zouden we die vergunning moeten geven? Moeten we die voorziening toekennen? Dan gaat het fout.
Ik ontleen dit aan de gesprekken die ik heb gevoerd met de IND. Die vinden het inmiddels zo ingewikkeld om een besluit te nemen, dat ze heel veel tijd kwijt zijn, omdat wij het steeds fijnmaziger hebben gemaakt. Dat staat voor mij voor meer. Dus hou het eenvoudig, want dat betekent ook dat je daarna in bezwaar een echte heroverweging kunt hebben van wat hier nou verstandig zou zijn. Dan hoef je wat mij betreft, en dat

hoop ik echt, minder vaak naar de rechter toe. Dat is op zich al heel belangrijk. Dat is één.
Maar er is nog iets anders. We zijn met een aantal ombudsmannen bij elkaar geweest, de Benelux-ombudsmannen. En dan komt er een voorstel richting het Benelux-parlement over het recht om je te vergissen, the right to err. Heel interessant. Heel veel overheden vinden dat toch wel heel erg moeilijk, maar mij gaat het hierom. De essentie van dat voorstel is: laten we er nou voor zorgen dat we iets waarvan we denken "dat is een vergissing" meteen even herstellen, in plaats van te zeggen "kan niet, mag niet, wil ik niet". Ik denk dat de manier waarop je ernaar kijkt, enorm belangrijk is.
Dan kom ik terug bij de kern van onze opdracht als ombudsman: je kijkt samen met die overheid hoe je er nou voor zorgt dat zo'n burger uiteindelijk datgene krijgt waar hij ook inderdaad aanspraak op heeft. En als er iets fout is gegaan, dan herstel je dat, voordat het een procedure wordt, voor bezwaar, voor beroep, voordat er een toga aan te pas moet komen. Dan, mevrouw Van der Plas, kunnen we hopelijk echt degenen die sociaal advocaat zijn, op die zaken zetten die de moeite waard zijn. Ik zie namelijk nu dat er heel veel zaken zijn waarvan ik denk, als ik ernaar kijk, en anderen met mij: dit had nooit bij die rechter terecht mogen komen; dat had nooit in bezwaar aan de orde moeten zijn; dat had allang opgelost moeten zijn, in de administratie zelf, bij de overheid zelf.
Dat zou iets zijn waar u misschien ook als commissie aandacht voor kunt vragen. Niet denken in termen van "hoe gaat het bij die rechter", maar veel eerder in het proces al. Hoe zorgen we ervoor dat het daar niet terecht gaat komen? En welke actie en mentaliteit hebben we daarvoor nodig, zowel hier als in de organisaties zelf?

De **voorzitter**:
Hartelijk dank, zeg ik opnieuw. Daarmee zijn we ook aan het einde gekomen van dit eerste blok. Uiteraard hartelijk dank aan alle genodigden voor het delen van hun inzichten en hun interessante bijdragen. Ik wil hen verzoeken zo meteen weer plaats te nemen op de publieke tribune.
Dan nodig ik graag onze gasten uit voor het tweede blok, dat zal plaatsvinden met vertegenwoordigers van lokaal georiënteerde organisaties. Voor deze wisseling schors ik de vergadering tot 15.00 uur.

De vergadering wordt van 14.55 uur tot 15.00 uur geschorst.

De **voorzitter**:
Ik heropen de vergadering.

Blok 2: Lokaal georiënteerde organisaties

Gesprek met:
- mevrouw M. van den Anker, Ombudsman Rotterdam-Rijnmond
- mevrouw C. van der Kooi, Jeugdombudsman Den Haag
- de heer I. Margadant, Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR)
- mevrouw R. Heegsma, directeur-bestuurder Bibliotheken Mar en Fean, Friesland

De **voorzitter**:
Aan de orde is het tweede blok van het signalenoverleg van de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven. Ik wens ook alle genodigden van blok 2 van harte welkom. Dit blok draait om lokaal georiënteerde organisaties, die uiteraard ook dicht bij de burgers staan en veel burgersignalen ontvangen. Van harte welkom allemaal!
Voor u geldt hetzelfde: u krijgt zo meteen eerst een aantal minuten om uzelf en uw standpunten kenbaar te maken, waarna ik overga naar de leden om hun vragen op te nemen. Dan hoop ik dat u die hier voor ons wenst te beantwoorden.
Mevrouw Van den Anker, zou ik bij u mogen beginnen? Dan heeft u gelijk het woord.

Mevrouw **Van den Anker**:
Dank u wel, geachte voorzitter. Het is mij allemaal om het even: ombudsvrouw van het instituut Ombudsman, maar het is wel belangrijk dat wij hier vandaag ook zijn op jullie uitnodiging, omdat die lokale blik jullie, denk ik, ook weer een stukje verder kan brengen. Ik zat hier al de hele tijd te luisteren en heb al een groot aantal dingen op een servetje geschreven, waarvan ik dacht: als de vraag "wat zouden wij als commissie nog kunnen doen?" mij nog wordt gesteld, dan heb ik daar echt wel een aantal concrete ideeën over. Die komen dan meestal voort uit mijn popcornbrein, want dan zit ik hier zo te luisteren en dan denk ik: o ja, dit, dit, dit, dat, zus, zus, zo.

Maar ik heb een gestructureerd verhaal voor jullie voorbereid, en dat start met dat we het signalenoverleg en jullie als commissie ontzettend belangrijk vinden. Tegelijkertijd wil ik jullie meegeven dat als jullie je alleen maar laten informeren -- maar dat doen jullie natuurlijk niet -- en alleen maar afgaan op het aantal klachten dat officieel binnen is gekomen, dan zitten we er natuurlijk mega naast. Dat geldt ook voor wat jullie van ons te horen zullen krijgen. Wat ik jullie meegeef is een beeld dat ik ophaal uit onze regio, dat wij toevalligerwijs bij elkaar hebben kunnen sprokkelen.
Veel mensen komen namelijk niet naar de ombudsman en ze hebben echt geen idee. Toen ik startte, had ik nul klachten uit Zuid. Dat geldt, denk ik, voor meer mensen die hier aan tafel zitten en ook voor wat er bij het Juridisch Loket komt. Niet heel veel mensen stappen überhaupt nog naar mensen toe, laat staan dat ze altijd naar een sociaal raadslid kunnen, laat staan dat ze ook bij het Juridisch Loket aan inkomenseisen moeten voldoen, laat staan dat er geen sociaal raadslieden zijn.
Daarom is het ook erg belangrijk dat jullie de komende periode met elkaar gaan spreken over hoe de toegang tot het recht geregeld moet worden. Neem daar dan meteen in mee dat het ook onderdeel van de rechtsbescherming is dat in elke stad of gemeente een gelijkwaardige ombudsfunctie hoort te zijn. Dat is ontzettend verschillend in het land. Bij mij krijg je een andere service dan je krijgt in een gemeente waar er een ombudscommissie is.
Om ons beeld te bepalen, hebben wij -- Wouter Struijk is de lokale kinderombudsman in de regio Rotterdam-Rijnmond -- een aantal dingen gedaan om zelf zeker te weten wat wij tegenkomen. Dat deden we met een teampje van 25 man, verantwoordelijk voor zeven gemeenten en voor bijna een miljoen mensen. Wij trekken eropuit met onze Ombulance: eerste hulp bij bureaucratische ongelukken. Meteen iets voor jullie om de komende periode wellicht ook te gaan doen.
Wij maken televisie, zodat we aan de mensen kunnen laten zien dat we er zijn en ook dat mensen met hun verhalen bij ons kunnen komen. Die televisieprogrammaserie gebruiken we ook om zaken te laten zien die we kunnen oplossen, want ook daar merken we: als we met elkaar straks in staat zijn om te laten zien dat we dingen oplossen, zal het vertrouwen toenemen.
Wij zitten ook in elke commissie die er maar te vinden is, om onze stem te laten horen. Ook zo komen wij achter signalen. Ik heb in de staatscommissie Versterken Weerbaarheid Democratische Rechtsorde gezeten, net in de begeleidingscommissie als

het gaat over mensen met verward gedrag, bij de OOV. Ik zit in de ethische commissie van de politie, waar we dingen tegenkomen.
Wat wij ook ontzettend belangrijk vinden: wij kunnen als ombudslui -- ook zoals we hier bij elkaar zitten -- niet goed met elkaar bepalen wat er aan de hand is, dus hebben wij gezegd: wij maken ook een ombudscommunity in de stad. We spreken dus met de politie. We spreken met gemeenteambtenaren. We spreken met de zogenaamde welzijnspartijen, die het beleid van de gemeente Rotterdam uitvoeren. We spreken met allerlei professionals.
Wat wij daaruit zien, om even aan te geven hoe wij proberen ons zo breed mogelijk te oriënteren op waar wij ons op kunnen richten, zijn wel de dingen die hier ook door de vorige sprekers zijn aangedragen. Maar dat zijn natuurlijk allemaal hele vage dingen. Er is een lokettenjungle; mensen verdwijnen in een niemandsland; mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd. Maar er zitten wel een aantal rode draden in, waarvan wij denken dat die voor jullie relevant zijn. Die loop ik aan de hand van een aantal concrete voorbeelden langs. We hebben in Rotterdam te maken gehad met WSW'ers. Dat ging om een aantal mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die bij de gemeente Rotterdam werkten. De gemeente Rotterdam ging als werkgever een hersteloperatie uitvoeren voor deze mensen. Zij kregen gemiddeld €7.000 terug van de overheid, want de gemeente had een fout gemaakt. Nou, geachte commissieleden, wie kwam er vervolgens langszij om geld in te pikken? Het Rijk. Onaanvaardbaar.
Dit is een signaal dat wij lokaal neerleggen. U bent nu bezig met een UWV-operatie. We hebben er in Rotterdam voor gezorgd dat dat veilig geld is geworden. Samen met de inspecteur hebben we gezegd: er komt een hek om dat geld heen te staan. U krijgt straks de situatie dat u als Kamer moet kijken … Er gaan straks mensen naar het UWV. 44.000 mensen gaan geld terugkrijgen van een overheid die een fout heeft gemaakt. Er komt herstelgeld. Leer nou van onze praktijk: zet daar een hek omheen. Als de Kamer zegt dat dat veilig geld is, zeg dan ook: u krijgt dit geld en daar gaat niets meer van af. Dat is belangrijk.
Een tweede punt. Wij stellen met elkaar steeds vast -- ik denk dat dat voor alle sprekers geldt; dat zal straks volgen -- dat mensen uiteindelijk toch in niemandsland terechtkomen. Uiteindelijk is er niemand verantwoordelijk. U kunt er als Kamer voor zorgen dat mensen in Nederland nooit in niemandsland terechtkomen. Het is maar een idee, hè? Ik denk aan BZK, Eric van der Burg, een slagvaardige overheid. We zitten hier

in het huis van Thorbecke. De minister-president is uiteindelijk eindverantwoordelijk voor het beschermen van de veiligheid van mensen en het ervoor zorgen dat ze goede hulp krijgen, omdat er behoorlijk bestuur is, met een burgemeester of een rechter. Probeer ergens in die slankheid met elkaar te bedenken wie de eindeigenaar is van het oplossen van de casuïstiek. Reinier van Zutphen zat hier en zei: er is eigenlijk geen zaak die bij mij komt waarvan ik denk dat de Ombudsman die had moeten oplossen. Dat geldt voor alle individuele casussen die bij ons komen. Bij alles denken wij: het is toch niet te geloven dat wij daar als team ombuds mee aan de slag moeten?
Vorige week nog ging het om een traplift voor een ouder echtpaar. Waar zat 'm daar de kneep? In perverse wet- en regelgeving. Mevrouw Van der Plas zei het al: wij maken zelf brakke regels. Dat klopt. Ze zijn niet alleen soms niet uitvoerbaar, maar er zitten ook perverse prikkels en botsende elementen in. Woon je in Rotterdam en ben je oud, dan krijg je vanuit de Wmo een traplift, maar tegelijkertijd zegt de brandweer dat er geen traplift mag komen, omdat de brandweer er dan niet langs kan. Zo zitten we met elkaar allemaal wetten en regels te maken. Niemand besluit, ook niet voor de lokale gemeentebestuurders, wat nou leidend is. Ze zitten eindeloos te toepen met elkaar. Dat geldt ook voor de perverse prikkels, die heel veel maatschappelijk geld kosten, tussen de Wet langdurige zorg en de Wmo. Voor de Wmo zijn de gemeenten verantwoordelijk; daarvoor krijgen ze van jullie een keurig budget. Voor de Wet langdurige zorg is het Rijk verantwoordelijk. Mensen worden dus heen en weer gepingpongd tussen die twee weten. Ondertussen zitten ze eindeloos te wachten en dienen ze klachten, bezwaar et cetera in. Het is echt gek. Het is echt gek, maar daar krijgen we notities over als we ons daar druk over maken. Ambtenaren vinden het ook allemaal heel vervelend, maar dan zeggen ze: we hebben nu een oplossing gevonden; we hebben met de Wlz-mensen en de Wmo-mensen een grensvlakkenoverleg ingericht. Dat gebeurt met ons belastinggeld. Aan dat grensvlakkenoverleg is dan een opleiding gekoppeld -- echt, hè, van ons belastinggeld! -- en die opleiding heet: welke wet is aan zet? Nou, zo gek zijn we dus met z'n allen geworden.
Ik heb nog veel meer ideeën om jullie mee te geven, maar ik hoop vooral dat het ons in de komende anderhalf uur min 20 minuten lukt om samen met jullie als commissie, want jullie zijn superbelangrijk, een paar goede afspraken te maken, zodat we alles waar wij in de praktijk tegenaan lopen en wat we bij u neerleggen -- gekoepeld, niet gekoepeld,

met z'n allen, los van elkaar; daar zit ergens een kern van waarheid in -- echt gaan proberen op te lossen, stap voor stap voor stap.
In Rotterdam doen wij dat door het samen met de gemeente Rotterdam te doen. Dat weet de heer Ceulemans. In de afgelopen collegeperiode hebben we heel gestructureerd gewerkt om alle signalen bij elkaar te brengen. Dat doen wij geanonimiseerd. Met het vorige college hebben we de werkafspraak gemaakt dat we werken met de terminologie "glans-glansjes-doorbraken". Een dag niet gedoorbraakt is een dag niet geleefd. Een glansje betekent: we lossen samen met de gemeente de relatie tussen overheid en ondernemer weer op; men haat elkaar niet meer. Hebben we een glans, dan is de case closed. Hebben we een doorbraak, dan komt die klacht gewoon niet meer voor. We hebben echt letterlijk een 23-rings doorbraakklapper. Daar zitten gewoon allemaal dingen in, zoals werkvoorraad en een beetje humor ertegenaan. Wij hopen deze daadkracht vanuit onze Rotterdamse praktijk natuurlijk mee te nemen naar deze landelijke tafel en we hopen jullie daar een beetje mee te begeistern.
Ten slotte wil ik nog het volgende opmerken. Ik ben van huis uit criminoloog en heb lang bij de politie gewerkt. Als wij met elkaar nu die bureaucreatie, dat niemandsland voor mensen en het probleem van het "van het kastje naar de muur"-loketje niet oplossen, dan staan er, in ieder geval in onze regio, heel veel criminelen klaar. Die hebben wél werk voor mensen. Die zeggen wél: ik ga voor jou zorgen. Maar dan moet je wel de rest van je leven omkijken en dan ga je niemand meer vertellen waar je in terecht bent gekomen. Dat alles omdat wij uiteindelijk als systeem niet te vertrouwen zijn. Een goed openbaar functionerende overheid, met alle lagen die daarin zitten, met voldoende rechtsbescherming en die bij ons de cirkel rond maakt, is dus van wezenlijk belang.

De **voorzitter**:
Dank, mevrouw Van den Anker, voor deze gepassioneerde en ook prikkelende inleiding. Dat belooft nog een hoop voor de rest van dit gesprek. Dan kom ik bij de kinderombudsman uit Den Haag, mevrouw Van der Kooi. Ik geef u graag het woord.

Mevrouw **Van der Kooi**:
Dank u wel, geachte voorzitter en leden van de commissie. Ik wil u bedanken voor de uitnodiging om vandaag met u in gesprek te gaan. Maar ik wil ook de jongeren bedanken die hebben bijgedragen aan mijn positionpaper, bijvoorbeeld Naomi, uit

Stompwijk, die hier op de publieke tribune zit. Zij is een van de jongeren die daadwerkelijk invloed willen. Ze handelt daar ook heel erg op door mij gewoon te appen over dingen. Ook wil ik de jongeren van JONG doet mee! bedanken. Dat is een organisatie van jongeren die ervaring hebben in de jeugdhulp. Zij hebben waardevolle input gegeven voor mijn positionpaper.

In aanloop naar dit gesprek dacht ik: wat kan ik u nu meegeven dat nog niet in het positionpaper staat? Dat is het verhaal dat ik de afgelopen week hoorde in Zuidwest, in Den Haag. Ik was daar op bezoek bij acht jongeren in de leeftijd van 15 tot een jaar of 23. Die jongeren hebben allemaal een niet-westerse achtergrond. Zij hebben met elkaar gemeen dat zij invloed en verandering willen. Ik was daar omdat er deze week een debat plaatsvindt in de commissie Samenleving van de gemeenteraad van Den Haag. Ik dacht dat dat een ideale situatie voor deze jongeren zou zijn, dus ik zei: kom, ga inspreken. Je zit dan namelijk midden in de politieke arena in Den Haag. Dat was dus eigenlijk mijn doel toen ik naar het gesprek met deze jongeren ging. Zij zeiden toen: "Dat is allemaal wel leuk, maar wij hebben al heel vaak gezegd wat wij vinden. We hebben al heel vaak onze visie gegeven, maar er wordt niets mee gedaan. Wij ervaren geen invloed. Ze bekijken het maar." Dat was eigenlijk de conclusie na dit gesprek. Daaruit haal je dus dat zij het vertrouwen in de volwassenen, in de politiek en ook in jeugdprofessionals aan het kwijtraken zijn. Daar moet aan gewerkt worden. Ik vroeg natuurlijk ook wat zij precies wilden. Dat is: een stuk van de verantwoordelijkheid. Ze zeiden: "Dat is niet spannend. U denkt misschien dat dat spannend is, maar dat is het helemaal niet, want dat kunnen wij best. Laat ons mede-eigenaar worden van ons leven en van onze leefwereld."

Een ander issue onder jongeren is dat er beloftes worden gedaan die niet worden nagekomen. Er wordt een gesprek gevoerd; er wordt een foto gemaakt en daarna horen de jongeren niks. Doe wat met de signalen die ze geven en met hun visie. Koppel ook terug wat je daarmee hebt gedaan. Vertrouwen is ook een belangrijk onderwerp, zoals ik net al zei. Dat zijn we met elkaar een beetje aan het verliezen. Het opbouwen van vertrouwen kost tijd. Dat is ook de ervaring die ik heb.

Toen ik vorig jaar op 1 mei begon als Jeugdombudsman, dacht ik: ik laat alle signalen tot mij komen en dan ga ik kijken hoe we dat kunnen oplossen. Zo werkt het niet, misschien wel voor volwassenen, maar niet voor kinderen en jongeren. Die gaan niet zomaar naar een ombudsman toe om daar te vertellen wat hun probleem is. Dat doen

hun ouders, hun netwerk en de professionals om hen heen. Als je zelf die signalen wil ophalen, zul je ze dus moeten opzoeken. Dat kost tijd, investering en ook de overtuiging dat het je gaat helpen. Ik ben dus al een tijd bezig met het bouwen van een netwerk, in mijn eigen gemeente, maar ook in aansluiting op netwerken die er al zijn. Die zijn er namelijk. Jongeren staan veel vaker met elkaar in verbinding dan we misschien denken. Het aanboren van die netwerken voor het ophalen van de juiste signalen en een visie op hoe het anders kan, is heel goed mogelijk.
Wat doen wij met die signalen? We krijgen signalen binnen op verschillende manieren: via de telefoon, via een fysiek spreekuur, via brieven, via mails, via formulieren op websites. Die proberen we natuurlijk verder te brengen. Allereerst proberen we problemen die mensen hebben, op te lossen, laagdrempelig, met een korte klap; zo noemen we dat. We leggen contact met de gemeente: dit is de casus, wat kunt u daarmee en wat kunt u als gemeente doen om dit verder te brengen? Wat al die signalen en klachten ons zeggen, de rode draden, brengen we als ombudsmannen natuurlijk ook verder. Dat hebben we bijvoorbeeld vandaag nog gedaan, door middel van een signaalbrief aan de gemeenteraad in Den Haag over de toegang tot jeugdhulp, omdat dat nog steeds niet goed gaat.
Ook doen we thematische onderzoeken. Individuele klachten worden ook behandeld. Op die manier proberen we een bijdrage te leveren. Mijn collega-ombudsman Van den Anker reikt me iets aan. Dit is ook nog een voorbeeld van een rapport. Dat gaat over de DUO-schulden van jongeren die slachtoffer zijn van de toeslagenaffaire. Daar hebben we met de kinderombudsmannen uit alle grote gemeenten samen onderzoek naar gedaan en samen een rapport over geschreven. We zien namelijk dat wat wij lokaal aan problemen zien, zijn oorsprong heeft in wat er op rijksniveau niet goed gaat. Systeemproblematiek: dat is waar mensen tegenaan lopen. Schaarste speelt daarin een hele grote rol. We zijn inmiddels in een tijd beland waarin mensen en middelen geen vanzelfsprekendheid meer zijn. Van alles, zoals huizen, is niet meer vanzelfsprekend. Dat betekent dat er moeilijke keuzes moeten worden gemaakt en die keuzes raken ook kinderen en jongeren, terwijl zij daar geen stem of te weinig een stem in hebben. Ik vind het heel belangrijk om de komende jaren aandacht te blijven vragen voor kinderen- en jongerenparticipatie. Dat moet en dat kan beter, zowel in individuele casussen als wanneer het gaat om beleid en wet- en regelgeving. Vraag het de jongeren en doe daadwerkelijk iets met hun input. Ook de implementatie van de kinderrechtentoets is van

belang. Dat punt heeft Margrite Kalverboer de afgelopen jaren steeds weer bij u onder de aandacht gebracht. Uiteindelijk gaat het erom dat de signalen die u, mij en mijn collega's bereiken, daadwerkelijk leiden tot veranderingen.
Daar wil ik het bij laten. Dank u wel.

De **voorzitter**:
U bedankt, zou ik willen zeggen, voor deze inleiding en voor het delen van uw inzichten. Dan zou ik graag naar de heer Margadant willen gaan, die zal spreken namens de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden. Hierbij heeft u het woord.

De heer **Margadant**:
Dank u wel. De sociaal raadslieden bestaan al zo'n beetje 60 jaar. Toch valt het wel mee met hun bekendheid in het hele land. Daaraan zijn we nu echt wel iets meer aan het doen. We bieden heel concrete sociaal-juridische ondersteuning. Ik bedacht vanmorgen trouwens dat ik er van die 60 jaar de helft, ongeveer 30 jaar, bij heb gezeten, echt ook in de wijken. Wij hebben heel generalistische juridische kennis, dus over een heel breed aantal rechtsgebieden. Dat is ook een beetje de kern van onze toegevoegde waarde: dat we de dwarsverbanden tussen de verschillende rechtsgebieden goed kunnen onderscheiden en dus ook merken wat, als er op het ene vlak iets misgaat, op een ander vlak de gevolgen zijn. Men noemt ons weleens "de huisartsen van het recht". We zien ontzettend veel mensen. Op dit moment zijn er 142 gemeentes waar raadslieden zitten. We zijn ook heel blij dat, naar aanleiding van aangenomen moties, mevrouw Marijnissen bezig is om de sociaal raadslieden wat meer op de kaart te zetten en dat er in nog veel meer gemeentes raadslieden zullen komen.
In principe zijn wij heel erg gericht op het bieden van individuele hulp aan de individuele burger, maar daarbij komen we natuurlijk wel een heleboel zaken tegen. Als wij dan denken "dit is eigenlijk een beetje de spreekkamer overstijgend", gaan wij daar verder mee. Daar hebben we altijd, vanaf het begin van ons werk, veel aandacht voor gehad. Waardoor gaat het nou eigenlijk voornamelijk mis? Vaak door een beetje een te afwachtende opstelling. Voor veel burgers is het oerwoud van wet- en regelgeving nog steeds ontzettend ingewikkeld. Eigenlijk is het dat per definitie voor iedereen. Ik heb een voorbeeld van een oud-hoogleraar. Hij moest alles regelen voor zijn mentaal gehandicapte zoon. Dat was echt een volledige eyeopener als het gaat om hoe dat

allemaal in elkaar zat en wat hij allemaal moest melden, zeggen en doen. Het is niet alleen zo dat je daarmee te maken hebt als je toevallig wat minder hebt geleerd, of zo. Als je er verder niets mee te maken hebt, is het denk ik bijna onmogelijk om in het sociaal domein op een goede manier vanzelf datgene te doen wat je moet doen.
We komen overal conflicterende regels tegen. Een van onze signaleringen, is het volgende. Bij het UWV is het sociaal minimum een brutobedrag. Bij de bijstand is dat een nettobedrag. Dat betekent: als zo'n UWV-uitkering van bruto naar netto gaat, kom je onder de bijstandsnorm terecht. Dat betekent dat je een aanvulling moet gaan vragen bij die bijstand. Maar dan wordt daardoor je inkomen weer hoger, waardoor je toeslagen teruggevorderd worden. Dan moet de gemeente dat eigenlijk compenseren. Eigenlijk gebeurt dat nu gelukkig op een goede manier, maar het is ontzettend ingewikkelde materie. Dat moet je op dat moment natuurlijk niet fiscaal doen, want anders komt die compensatie ook weer bij het inkomen. Dat zijn best wel hele lastige dingen.
Ik vraag ook even aandacht voor het voorschot in de bijstand. In de Participatiewet staat dat er na vier weken automatisch of ambtshalve een voorschot moet worden verstrekt. Dat gebeurt in bijna geen enkele gemeente. Dat gebeurt alleen als erom gevraagd wordt. Het vervelende is dat het eigenlijk meteen tot een, wellicht kleine, huurachterstand leidt. Een aanvraag duurt namelijk acht weken. Na vier weken zit je al in de volgende periode. Vaak heb je ook nog wel even gewacht voordat je die bijstand aanvroeg, omdat je dacht: het lukt me wel om werk te vinden. Dan zit je meteen met een grote achterstand. Het volgende is ook vervelend. Stel dat je in december zo'n uitkering aanvraagt, dat die in januari wordt toegekend en dat het voorschot niet op tijd wordt gegeven, maar veel later. Dan komt dat bij het inkomen van het nieuwe jaar, met als gevolg dat je huurtoeslag wordt teruggevorderd. Het is dus eigenlijk heel jammer dat die voorschotten niet op tijd geregeld worden. We kunnen zeggen: we moeten dat ook maar niet gefiscaliseerd doen, zodat dat niet meteen gevolgen heeft voor je toeslagen als het wordt uitgekeerd.
Dan wat betreft de woonproblematiek. Op dit moment telt €6.000 niet mee voor de huurtoeslag als je nog thuis woont tot 23 jaar. Ons advies is om te kijken of dat misschien naar 27 jaar kan. Dat is eigenlijk hetzelfde bij de kostendelersnorm. Dan worden je ouders niet meteen gekort op de toeslagen voor iedere euro die je na je 23ste verdient.

Nog één dingetje. Zowel de Participatiewet als de Toeslagenwet en de AOW kennen de gezamenlijke huishouding. Dat wordt ontzettend snel aangenomen. Stel, je ontmoet iemand en je wil met iemand samenwonen. Meestal weet je niet meteen zeker of dat wat gaat worden, dus houd je je eigen huis aan en ga je even samenwonen. Ontzettend snel wordt er een gezamenlijke huishouding aangenomen, waardoor je de norm krijgt van een stel. Dat leidt er dan toe dat diegene veel minder geld krijgt en dus niet nog even zijn huis kan aanhouden om te kijken of het goed uitpakt. Sommige gemeenten kennen een proefperiode van zes maanden, maar het zou toch wel fijn zijn als dat in de wet wordt vastgelegd, zodat je dat iets soepeler maakt.
Wij zijn nog bezig met een onderzoek naar hoe we nog efficiënter kunnen signaleren. Kennisinstituut Movisie is op dit moment met een onderzoek bezig naar het signaalmanagement van de sociaal raadslieden en naar hoe we de dingen beter voor het voetlicht kunnen krijgen. De verwachting is dat dat eind van het jaar aanwezig is.
Dat was eigenlijk mijn praatje.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Tot slot mevrouw Heegsma. Het woord is aan u.

Mevrouw **Heegsma**:
Geachte voorzitter, leden van de commissie, ik spreek hier namens de Friese bibliotheken en ook namens de Vereniging van Openbare Bibliotheken. Ik ben zelf directeur-bestuurder van Bibliotheken Mar en Fean, op z'n Fries. Volgens mij is mevrouw Huizenga een Friezin, dus ik kan het even op z'n Fries doen.
U heeft onze positionpaper ontvangen. Ik voeg graag nog wat beelden vanuit de praktijk toe. De bibliotheek is een van de weinige publieke plekken waar iedereen welkom is zonder indicatie en ook zonder afspraak. Mensen komen bij ons met vragen, bijvoorbeeld over hoe een DigiD werkt of hoe ze een formulier moeten invullen, maar ook om te lezen, een cursus te volgen, om anderen te ontmoeten of gewoon om even ergens te zijn. Daardoor komen er in de bibliotheek heel veel mensen en dus ook verschillende signalen samen. Achter een praktische vraag schuilt vaak iets groters. Voor veel mensen is de bibliotheek in hun hele leven een vertrouwde plek, van jongs af aan totdat ze oud worden. Dat maakt het dus gemakkelijker om naar binnen te stappen en een vraag te stellen.

Als mienskipsbibliotheek -- dat is de Friese vertaling van de community library -- ontwerpen wij onze dienstverleningen samen met inwoners. Dit jaar spraken we bijvoorbeeld met jongeren op zo'n vijf avonden in een heel traject over digitaal burgerschap. Dat leverde allerlei verhalen op over mentale gezondheid, sociale druk en de invloed van sociale media op hun leven. De jongeren vertellen ons dan dat ze dit soort gesprekken eigenlijk nergens anders voeren. Ze doe het niet op school, niet in een vriendenkring, maar dus wel in dit traject bij de bibliotheek. Zo ontstaat er ruimte voor dialoog, verbinding en ook om elkaar verder te helpen. Dat sociale weefsel is van hele grote waarde, zeker nu voorzieningen verder op afstand komen te staan en veel zaken digitaal geregeld worden. Mensen hebben gewoon plekken nodig waar ze elkaar ontmoeten, waar ze vertrouwen opbouwen en ondersteuning vinden.
Dat zien we in de bibliotheek terug in allerlei kleine verhalen. Een mevrouw krijgt hulp bij het online verlengen van haar rijbewijs, maar ze kan daardoor ook boodschappen blijven doen voor hulpbehoevende buren. Een man leert hoe hij zijn telefoon kan gebruiken, zodat hij 's avonds na een avondje biljarten zelf de taxi kan bellen om thuis te komen. Iemand leert om te videobellen en kan daardoor contact houden met zijn familie. Deze verhalen laten zien hoe digitale vaardigheden en sociale verbondenheid bijdragen aan zelfredzaamheid en ook aan de mogelijkheid om mee te doen. De vraag waarmee iemand bij ons binnenkomt, is dus niet altijd de hele vraag. Wie een computer gebruikt of een boek leent, zoekt soms ook contact, structuur of vertrouwen. Juist de brede functie die we als bibliotheken hebben, helpt om dit soort behoeften en signalen te herkennen. Daarom wil ik graag aan u meegeven dat de bibliotheek een publieke basisvoorziening is waar kennis, ontmoeting, ontwikkeling en ondersteuning samenkomen. Daarmee dragen we bij aan kansengelijkheid, sociale cohesie en ook aan democratische weerbaarheid.
Tot slot een punt van zorg. Dat gaat over de duurzame toekomst van de Informatiepunten Digitale Overheid in de bibliotheken. Die IDO's helpen inwoners en hebben een belangrijke signaalfunctie. We willen heel graag dat we dat op een duurzame basis kunnen blijven doen.
Dank u wel.

De **voorzitter**:

U ook hartelijk dank. Uiteraard dank ik u allen hartelijk voor deze prettige inleiding. We hebben het komende uur de tijd om de discussie aan te gaan met de leden. Ik zou dat als volgt willen doen. In de tafelvolgorde wil ik zo meteen eerst twee en daarna drie vragen opnemen. Dan gaan we na het opnemen van die eerste twee vragen over naar uw beantwoording. Daarna doen we de laatste drie vragen. We zien dan hoeveel rondes we binnen die tijd kunnen doen. Ik wil de leden vragen om aan te geven of ze een vraag hebben en zo ja, aan wie die vraag wordt gesteld. Ik begin bij u, mevrouw Van der Plas.

Mevrouw **Van der Plas** (BBB):
Dank aan de inleiders voor hun inbreng. Als het buitenland naar ons kijkt, dan zeggen ze: "In Nederland kan en mag alles. Het is echt complete anarchie daar. Er zijn geen regels." Wij denken echter dat we te veel regels hebben. We zijn namelijk overgereguleerd. Dat is hier ook duidelijk naar voren gekomen. Ik heb een vraag voor mevrouw Van den Anker. Zij zei namelijk: ik zou nog zó veel meer tips willen geven. Daar wil ik haar graag de gelegenheid toe geven.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank. Ik kijk in de richting van de heer Van Houwelingen voor zijn vraag.

De heer **Van Houwelingen** (FVD):
Veel dank voor de presentatie. Ik heb een vraag voor mevrouw Van der Kooi. Mevrouw Van der Kooi, u zei volgens mij dat inwoners, in dit geval kinderen, vaak opmerken dat er niet zo veel gebeurt met suggesties die ze hebben of ideeën die ze aandragen. Misschien kunt u nog wat nader toelichten of dat zo is en hoe dat dan zou komen als het klopt.

De **voorzitter**:
Dank, meneer Van Houwelingen. Ik zou eerst de beantwoording van deze eerste twee vragen willen doen. Mevrouw Van den Anker, bent u al klaar om de vraag van mevrouw Van der Plas te beantwoorden? Dan heeft u het woord.

Mevrouw **Van den Anker**:

Ja. Zeer veel dank. Ik ga het ook mede namens mijn collega's doen, want ik weet dat het onwijs belangrijk is dat we hier met elkaar tips aan jullie kunnen meegeven. Het zijn, denk ik, echt concrete, hele fijne dingen waar jullie als commissie mee aan de slag kunnen.

Een van de allereerste dingen die jullie als commissie zouden kunnen doen, is in de wet vastleggen dat er nooit een contra-indicatie is. We zien bij alle hulp die nodig is -- ik noem de jeugdzorg, toeslagenjongeren, femicide, ellende en Veilig Thuis -- dat er eigenlijk altijd een contra-indicatie is. Daardoor nemen organisaties, die met ons belastinggeld zijn ingekocht, mensen niet op. Die contra-indicatie kan 'm zitten in: "Je schulden zijn nog niet hoog genoeg. Je bent vuurwapengevaarlijk. Je wil niet meewerken aan je eigen verslaving." Kortom, er zijn altijd contra-indicaties bij instanties. Daardoor zijn wij als ombudsman -- maar het geldt ook voor burgemeesters en voor jullie -- aan het shoppen met mensen die nergens naar binnen kunnen. Het voorbeeld op dit moment zijn suïcidale jongeren. Als je één keer een suïcidepoging hebt gedaan, wil eigenlijk niemand je hebben. Dan is de kans namelijk vrij groot dat het verkeerd gaat in jouw tent. Dan worden we allemaal weer ontzettend bang. Contra-indicaties zijn er nu ook bijvoorbeeld bij heel veel mensen in Rotterdam die op dit moment over de straten aan het zwerven zijn. Ze zijn ziek. Niemand wil ze hebben. Ondertussen hebben we met z'n allen wel allerlei zorg ingekocht. Dat is het eerste wat ik jullie echt zou willen meegeven. "Een contra-indicatie bestaat niet in dit land." Bij een contra-indicatie kan namelijk iedereen duiken en is er nooit een eigenaar.

Het tweede wat ik jullie zou willen meegeven, is het volgende. Als het gaat over de menselijke maat, willen we heel graag dat alle rijksambtenaren ook een cursus ombudsbril gaan krijgen. Alle vragen moeten met ja beantwoord worden, voor de menselijke maat. In de flyer die ik meeheb staan algemene beginselen van behoorlijk bestuur. We maken heel vaak mee dat ambtenaren door maar één bril kijken, namelijk de rechtmatigheidsbril, en de rest allemaal even vergeten zijn.

Voor ons is het ontzettend belangrijk dat jullie met elkaar afspreken of dingen verzamelen ... Noem het maar: hang de slingers op met precedentwerking. Heel veel situaties waar we aandacht voor vragen, krijgen wij niet geregeld. Wat wordt er dan namelijk gezegd, zelfs op topniveau, door topambtenaren, en soms zelfs ook nog wel door wethouders? "Dat doen we niet, want dan is er sprake van precedentwerking." Als je als bestuurder tegen jezelf zegt dat er sprake is van precedentwerking, dan heb je al

vastgesteld dat er een schrijnende situatie is en dat het onbehoorlijk is. Wij zeggen dus, ook omdat we rechtsgelijkheid heel belangrijk vinden: hang de slingers op van de precedentwerking; probeer het op zo veel mogelijk mensen toe te passen. Dat is een andere belangrijke.

Dan zou ik jullie willen adviseren om zelf actief grip te gaan krijgen op de signalen die jullie hier binnenkrijgen en hoe jullie die verder kunnen brengen. Dat is een uitnodiging die ik jullie zou willen meegeven. Maak alsjeblieft een botsendebusinessclub. Er zijn zo veel botsende regels en zo veel botsende belangen. Het is hier echt geen anarchy. We zijn juist verlamd in de lokettenjungle. We zijn verlamd door regels. Ik denk dat het leuk is om er voor jullie ook iets outgoings van te maken. Ik ben ook bereid om hier met onze Ombulance elke vrijdag op het plein te staan. Dan vragen we mensen om te komen en zeggen we: "We kunnen niet alles oplossen, maar we lossen er elke dag twee op. Kom binnen met je verhaal. Wij zijn Kamerleden. We zijn toezichthouders en medewetgevers."

Ook belangrijk voor ons is het woord "zimmen". Meneer Ceulemans kent het. Het betekent: zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen. Het is net ook al aangegeven toen het ging over participatie: wij zien de meeste ellende op dit moment in de stad, niet alleen vanwege die lokettenjungle en omdat je in niemandsland terechtkomt, maar omdat de suggestie wordt gewekt dat je mee mag praten. Dat is ook door jullie opgelegd vanuit de Omgevingswet. Dat meepraten, meebeslissen en participeren gaat slecht en de kwaliteit die wij zien bij de gemeente waarin wij toezichthouder zijn als ombudsman, is beneden alle peil. In plaats van dat je goede uitkomsten krijgt met meer draagvlak en meer cocreactie omdat je met elkaar hebt gesproken over de vraag of het een goed idee is, krijg je een downfall in het vertrouwen. Mensen hebben namelijk zoiets van: "Joh, we zijn op een participatieavond geweest. We mochten helemaal niet meepraten. We moeten er met een Woo-verzoek nieuwe ideeën uithalen of toegang krijgen tot informatie. Het besluit is toch allang genomen." Dat leidt tot gekwadrateerde ellende.

Jullie hebben met elkaar afgesproken dat op 1 januari 2027 alle gemeenten hun participatieverordening op orde moeten hebben. Noem dat de luisterwet. Soms helpt het ook om dingen gewoon even anders te noemen. De luisterwet is een verplichting van jullie -- het is een verplichte luisterwet -- richting gemeenten om te zorgen dat ze hun inwoners serieus nemen. In Rotterdam is net het betaald parkeren ingevoerd. Dat is

gewoon niet goed gegaan. Iedereen staat weer op zijn achterste poten. In Rotterdam is de opkomst bij de gemeenteraadsverkiezingen 40%. Met dit soort situaties gaat het binnenkort naar de 30%. Dus maak ook zichtbaar dat die luisterwet van jullie moet. Laat die gemeenten hier maar eens komen verantwoorden hoe goed ze luisteren naar de mensen.
Ik heb nog één andere hele belangrijke. We hebben het net natuurlijk al even gehad over het toeslagenschandaal. In Rotterdam en eigenlijk in elke gemeente, zie je dat we op enig moment in Nederland weer worden geconfronteerd met een schandaal. Als je alle schandalen die we mee hebben gemaakt met elkaar afpelt, dan zie je dat daar een patroon in zit. Het eerste patroon is dat er altijd slimme journalisten zijn die komen met een Woo-verzoek. Dat is altijd het eerste patroon. Jullie hebben ook toegang tot de commissie met de Woo-verzoeken. Probeer als Kamerleden nou eens zicht te krijgen op welke Woo-verzoeken er door kwalitatief hoogwaardige journalisten worden gedaan en ga daarbovenop zitten. Want meestal hebben die mensen gelijk. Ze ruiken vuur en onraad. Jullie kunnen daar als Kamerleden ontzettend alert op zijn. Wat we nu vaak zien, is het volgende. Er komt een slimme journalist. Die doet een Woo-verzoek. Alles wordt weggelakt; er is natuurlijk niks aan de hand. De coalitie legt de boel natuurlijk ook vrolijk plat. Jullie krijgen allemaal defensieve toestanden te horen. Daarna gaat de oppositie meestal vragen stellen. Daarna komen wij als ombudslieden of sociale raadslieden en zeggen: we hebben ook praktijkervaringen waarin het niet goed gaat. Zo zijn we elke keer te laat. Dat is dus ook een hele belangrijke tip.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Een hele hoop concrete tips in reactie op de vraag van mevrouw Van der Plas. Dank voor uw antwoord. Ik kijk richting mevrouw Van der Kooi. Het woord is aan u.

Mevrouw **Van der Kooi**:
Dank u wel. De heer Van Houwelingen vroeg of het zo is dat er niets gedaan wordt met de suggesties van jongeren en hoe dit dan komt. Helemaal aan het begin van mijn eerste ambtstermijn, een jaar geleden, was ik met Naomi. Zij liet mij de omgeving van Stompwijk zien. Dat ligt in de gemeente Leidschendam-Voorburg, maar eigenlijk net daarbuiten. Ze voelen zich op afstand staan. Naomi heeft mij rondgeleid in een kleine elektrische wagen. Daar heb ik goede herinneringen aan. We stopten bij haar ouderlijk

huis. Daar wonen ook haar grootouders. Toen werd ik aangesproken door een van de volwassenen, die zei: maar gaat u wel wat doen met wat ze zegt? Want ze is al zo vaak teleurgesteld. Ze geeft heel veel input aan de raadsleden, maar er gebeurt niets mee. Dat is wel een patroon, vind ik. Er wordt wel input opgehaald, of niet, maar er gebeurt niks mee. We zien toch echt te vaak dat er beleid wordt gemaakt waarover misschien wel een keer een visie is gevraagd, maar dat helemaal niet meer helder is wat er nou gedaan is met de visie en het al helemaal niet is teruggekoppeld.
Ik zie ook positieve voorbeelden. Een aantal jaren geleden ging het over een wetsvoorstel. Dat ging over de rechtspositie in de gesloten jeugdzorg. In eerste instantie zagen de jongeren die input hadden gegeven hun inbreng helemaal niet terug. Toen zijn ze teruggegaan naar de tekentafel. In tweede instantie werd veel duidelijker wat er met hun input was gedaan en wat het daadwerkelijk betekende voor de wetsteksten. Dat vind ik een goed voorbeeld van hoe het wel moet. Dat zou veel vaker moeten gebeuren. Hoe komt het nou? Dat zou u zichzelf ook moeten afvragen. Ik denk dat het makkelijker is om een visie te vragen dan om er daadwerkelijk wat mee te doen en uit te leggen wat er gebeurt. Dat is namelijk het moeilijke onderdeel. Op het moment dat je een visie vraagt en je gaat nadenken over wat eigenlijk het beste is voor kinderen, zitten we al heel snel in een reflex. Het gaat daar dan niet meer over, maar het gaat over hoe het zit met de financiën, met andere wetten en met andere belangen. Dat zie ik ook in het gemeentelijke domein. Mevrouw Kalverboer gaf net toen het ging over de discussie over kinderen die niet naar school gaan al aan: dan gaat het over andere belangen en allang niet meer over de visie van kinderen.
Dat is mijn antwoord.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank. Dan kom ik bij mevrouw Patijn. Heeft u een vraag, en zo ja, aan wie is die gericht?

Mevrouw **Patijn** (PRO):
Ik heb een vraag voor de heer Margadant. Zeg ik het goed zo?

De heer **Margadant**:
Margadant, ja.

Mevrouw **Patijn** (PRO):
Dan zeg ik het toch goed. Het moeilijkste is dat we veel signalen krijgen over wat er aan de hand is en dat we dan heel vaak denken: is er een oplossing voor de mensen die daarachter zitten? Dat sluit ook een beetje aan bij uw verhaal. Hoe moeilijk is het voor jullie om die oplossingen te vinden? Zijn de lijnen korter? Waar lopen jullie tegenaan? Kunt u daar wat meer over vertellen?

De **voorzitter**:
Dank. De heer Ceulemans, heeft u een vraag, en zo ja, aan wie?

De heer **Ceulemans** (JA21):
Ik heb een vraag aan mevrouw Van der Kooi over de mentale gesteldheid van jongeren, wat in toenemende mate natuurlijk een grote bron van zorg is. Ik las in uw positionpaper dat u zegt dat jongeren aangeven steeds meer prestatiedruk, stress en mentale overbelasting te ervaren. Ze noemen sociale druk, de negatieve invloed van de onlineleefwereld, financiële stress, gevoelens van uitzichtloosheid en een gebrek aan toekomstperspectief. Dat is een veelvoud aan verschillende oorzaken. U zegt: sommige zijn relatief nieuw, andere zijn niet nieuw maar nemen in ernst toe. Ik wil eigenlijk gewoon vragen of u hier nog wat nader op in kunt gaan, omdat het een groot probleem is dat relatief summier beschreven is.

De **voorzitter**:
Dank, meneer Ceulemans. Ik kijk in de richting van mevrouw Huizenga. Heeft u een vraag, en zo ja, aan wie?

Mevrouw **Huizenga** (D66):
Ik heb een vraag aan mevrouw Van den Anker. Zij reikt ontzettend veel oplossingen aan. Dit gaat over de signaalvaardigheid, ook van de overheid. Wat zou de eerste stap van het Rijk kunnen zijn om die signaalvaardigheid beter te maken? Want de signalen komen bij jullie binnen, maar dan zitten er vaak nog allerlei stappen tussen of is er onduidelijkheid over de verantwoordelijkheid. Kunt u daar nog iets over zeggen?

De **voorzitter**:
Hartelijk dank. Staat ook genoteerd. Ik wil beginnen bij de heer Margadant voor het antwoord op de vraag van mevrouw Patijn. Mag ik u het woord geven?

De heer **Margadant**:
Dank u wel. Dat is ontzettend moeilijk en heel erg weerbarstig. Ik gaf een voorbeeld over het bruto en netto sociaal minimum. Heel lang hebben we het gewoon gezien. Wij kunnen hooguit vaak iets doen, althans, dat denken we, als de wet verkeerd is toegepast. Maar die was niet verkeerd toegepast. Het was gewoon: die regeling gaat zus en die gaat zo. Dat heeft eigenlijk wel jaren geduurd, totdat op een gegeven moment het idee anders werd en we ook gingen zeggen: dit leidt tot een dusdanig verschil als het gaat om onder de bijstandsnorm zakken. Uiteindelijk is er een rechtszaak voor nodig geweest en heeft de Centrale Raad van Beroep gezegd: dit kan niet; die mensen moeten gecompenseerd worden voor die aanvulling. Pas toen is het bij de gemeentes terechtgekomen als zijnde de clubs die dat dan moeten oplossen. Maar ja, dan moeten zij gaan berekenen hoeveel toeslagen iemand gemist heeft. Het is echt heel complex om dat allemaal te moeten berekenen. Ik kan dus alleen maar zeggen: dat is ontzettend moeilijk en eigenlijk bijna onmogelijk als het in de regelgeving is vervat. Wij kunnen bijna alleen maar wat doen als we vinden dat dat verkeerd is toegepast.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank voor uw antwoord. Dan kom ik bij mevrouw Van der Kooi. Meneer Margadant, zou u uw microfoon even uit willen zetten? Dan blijft het goed te volgen voor de mensen thuis.

Mevrouw **Van der Kooi**:
Dank u wel. De mentale gezondheid van jongeren. Opgroeien in deze tijd is anders dan opgroeien toen ik jong was. Dat wordt volgens mij heel helder door de verhalen die jongeren mij zelf vertellen, maar ook uit wat we misschien allemaal wel om ons heen ervaren. De wereld is veel dichterbij dan vroeger. Alles komt naar je toe. Als je kijkt naar hoe het online gaat en wat jongeren daar ook zelf over zeggen, dan is dat niet altijd leuk en gezellig.

Neem bijvoorbeeld pesten. Dat is echt zo'n voorbeeld van "vroeger was alles beter". Nou, in dit geval misschien deels wel. Als je gepest werd op school, dan stopte het daar, zodra je het schoolplein had verlaten. Nu gaat het altijd door en jongeren hebben om die reden ook het gevoel dat ze altijd aan moeten staan. Je moet binnen zoveel tijd wel gereageerd hebben of iets liken. Alles wat daarbij hoort geeft heel veel stress. Nog los van de beelden, de influencers. Je moet eigenlijk de allerbeste versie van jezelf zijn. Intussen vragen je ouders heel veel van je en je moet het goed doen, want je wilt dat je ouders trots zijn.
En ondertussen, als je kijkt naar de toekomst ... We hebben het er vorige week toevallig ook over gehad: hoe kijk jij nou naar de toekomst? Dan zijn de verhalen wel: ja, ik ben bang dat ik tot mijn 30ste bij mijn ouders thuis moet blijven wonen. Ik hoor ook van jongeren die het thuis wat minder goed hebben en die uiteindelijk in een situatie van dak- en thuisloosheid terechtkomen, omdat ze geen eigen plek kunnen vinden waar zij zich fijn en veilig voelen.
Ik denk dus dat we qua mentale gezondheid in Nederland in een situatie terecht zijn gekomen, met alle schaarste op verschillende gebieden, dat heel veel vanzelfsprekendheden niet meer vanzelfsprekend zijn. Het is niet meer vanzelfsprekend dat je een huis kunt vinden als je klaar bent met je studie en je gaat werken, in een normale baan. Het is niet meer vanzelfsprekend dat we hier veilig zijn in dit land, want de oorlog komt steeds dichterbij, met alle onveiligheid die dat met zich meebrengt.
Ik heb geprobeerd in één alinea de hele leefwereld van kinderen te schetsen. Dat is misschien niet helemaal gelukt, maar we kunnen ons denk ik allemaal wel voorstellen dat deze jongeren nu veel meer druk ervaren dan vroeger het geval was. We zien het natuurlijk ook terug in de cijfers in de jeugdhulp. Een op de zeven kinderen, een op de acht: echt ontzettend veel kinderen hebben jeugdhulp nodig. Dat komt ergens door. Als we dus de kraan echt dicht willen draaien, dan zullen we ook iets moeten doen aan de mentale gezondheid, en daarmee ook aan de stress die zij echt dagelijks ervaren en waar sommige kinderen en jongeren echt aan onderdoor gaan.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Dan tot slot mevrouw Van den Anker in antwoord op de vraag van mevrouw Huizenga. Het woord is aan u.

Mevrouw **Van den Anker**:
Ja, dank u wel. Ik heb overigens geen positionpaper geschreven, maar onze Ombudskrant meegenomen. Dat is ons jaarverslag van vorig jaar. Wat ik ook bij jullie op tafel heb gelegd, is echt een grote wens van ons allemaal. Het is namelijk iets wat het Rijk kan regelen. Dit komen wij in de praktijk lokaal tegen als mensen schulden hebben en we hebben een manifest gemaakt. Je ziet hier op de achterkant welke clubs, partijen hier allemaal achterstaan. Als je het hebt over een signalenoverleg: dit komt uit Rotterdam. Wij zijn niet alleen aardbevingsgebied als het gaat om het toeslagenschandaal, met het hoogste aantal slachtoffers en het hoogste aantal jongeren met DUO-schulden. We zijn ook de schuldenhoofdstad.
Dit komt uit Rotterdam. Wij zeggen met al deze partijen, inclusief de politiek, inclusief iedereen die partner is, inclusief iedereen die aan een oplossing meewerkt: kunnen jullie dit alsjeblieft voor ons regelen? Maar wij lopen ook maar te leuren met zo'n ding. Terwijl je dan denkt: Rijksoverheid, jullie weten het, dit is het signalenoverleg, pak het nou alsjeblieft beet! Ik denk aansluitend op wat Ivo Margadant zegt: het is natuurlijk te gek voor woorden dat er maar in 142 gemeenten sociaal raadslieden zijn. In Rotterdam zitten ze achter de Vraagwijzer. Als je met elkaar landelijk iets wil regelen, dan zul je met de signalen die jullie geven van waar mensen tegenaan lopen, morgen gehakt moeten maken. Echt morgen gehakt moeten maken.
Dat betekent dat hier al jaren wordt gepraat over "we moeten dat toeslagenstelsel aanpassen", "we kunnen niet meer werken met al die ingewikkelde normen over 110% wettelijk minimum, want wie begrijpt dat nou nog?" Maar dat weten jullie. We hebben IDO's ingericht, en ik ben ontzettend blij met die IDO's, die Informatiepunten Digitale Overheid, maar het is natuurlijk te debiel voor woorden dat we ze nodig hebben, want mensen moeten geholpen worden om in contact te komen met de overheid! Lilian Marijnissen, jullie voormalige Tweede Kamergenoot ... Ik zit in een begeleidingscommissie als het gaat over de toegang tot het recht, maar wat daarin staat moet je dan ook een keer gaan uitvoeren. Ik denk dat het ook belangrijk is dat jullie met elkaar als Tweede Kamer, het hoogste orgaan in de landelijke politiek, overstijgend een paar vuisten durven te maken. Wij zijn er volgens mij bij jullie om jullie te supporteren om de juiste keuzes te maken, maar ook om met elkaar te zeggen … Dat durf ik ook als ombudsman te doen, want zo werk ik ook samen met het stadsbestuur. Als mensen echt heel veel klachten hebben waarvan ik denk "Nou, die klacht kan ook wel even wachten.

Je wordt er ook niet superdiep door geraakt en eigenlijk vind ik dat de overheid best een aardig plan heeft om die klachten op te lossen", dan dek ik dat ook als ombudsman. Dan zeg ik, zeker omdat er schaarste is en omdat we tegen allerlei problemen aan lopen: laten we ons nou focussen op deze vijf ergste. Ik zou jullie dus ook vanuit het signalenoverleg mee willen geven: laten we gewoon een top drie, vier of vijf met elkaar maken en daar samen op werken, want dan gaan we deze drie, vier, vijf gewoon fiksen deze komende periode. Ik denk dat er best een aantal te vinden zijn die dwars door alle politieke partijen heen op het rijtje kunnen komen. Dan gaan we gewoon een beetje slagkracht organiseren.

Dan heb ik ook nog iets over: als dingen voor het oprapen liggen. Jullie hebben de Raad voor de rechtspraak niet uitgenodigd, maar ik ben erg tevreden over de rechters die wij de afgelopen periode in Rotterdam veel gesproken hebben en die tegenwoordig een jaarverslag uitbrengen. Daarin geven ze ook adviezen aan de politiek. Wat jullie morgen kunnen aanpassen, is het volgende. We hebben er in Rotterdam ook veel mee te maken dat wonen niet is meegenomen in de Wmo. Coby, mijn collega, heeft het er ook al over gehad. Als je denkt dat je binnenkort de huur niet meer kunt betalen of geen betaalbare woonplek hebt en je wendt je tot de gemeente, ook omdat particuliere huurbazen soms opeens idiote bedragen gaan vragen of jou na twee jaar huurcontract eruit zetten, dan kun je je conform de Wmo niet melden bij de gemeente. Daar word je weggestuurd, want je bent nog zelfredzaam. Dat is iets waar de rechters in Nederland -- dat doen ze niet zo heel snel -- al twee jaar geleden op onze instigatie aandacht voor hebben gevraagd. Pas dus de Wmo aan.

Dan hebben wij wat betreft zelf serieus genomen worden het volgende. Wij zitten hier natuurlijk ook als clubs en organisaties heel vaak bij jullie aan tafel. We hebben net met z'n allen weer meegedaan aan de Awb-consultatie. We horen geen mallemoer van wat jullie ermee doen. We hebben echt serieus goede inbreng geleverd. De relatie met ons moet dus ook gewoon goed gehouden worden. Ik denk natuurlijk inmiddels af en toe weleens: nou, daar gaan we weer. Terwijl, ik ben juist zoals ik voor jullie zit, namelijk iemand die zegt: jongens, we willen juist met elkaar aan het land laten zien dat we signalen serieus nemen, samenwerken en samenaarschap veroorzaken. Zo'n Awb-aanpassing kan goud waard zijn, ook wat betreft rechtsbescherming en welke positie we met z'n allen kunnen hebben. Dat zijn zomaar een paar voorbeelden waarvan ik, mevrouw Huizenga, hoop dat er aantal is die u bevalt. Ik hoop dat we met elkaar kunnen

gaan kijken … Nogmaals, ik vind het echt te gek dat deze commissie er is. Het is gewoon een waanzinnige commissie, die wat mij betreft ook overstijgend primaat mag hebben in uw volledige Kamer om te zeggen: "Als we echt iets met elkaar willen doen, dan harken we de signalen die we nu allemaal hebben gehoord bij elkaar. We hebben iedereen gehoord en we gaan er een paar gewoon echt doen. Het maakt niet uit wie allemaal nog een meer punt wil maken, maar dit gaan we gewoon doen."

De **voorzitter**:
Dank u wel voor uw antwoord en uw duidelijke aansporingen in de richting van velen van ons. Zou ik u mogen vragen om uw microfoon nog even uit te zetten? Dan blijft het ook voor de mensen thuis goed te volgen. Ik zie dat u wat problemen heeft. Als die blijven, kan er ongetwijfeld wat technische ondersteuning bij komen.
We zijn aangekomen bij de volgende ronde. We hebben nog ruimte voor een nieuwe vragenronde. Ik zou hetzelfde recept willen herhalen, te beginnen bij de eerste twee Kamerleden. Mevrouw Van der Plas, heeft u nog een tweede vraag?

Mevrouw **Van der Plas** (BBB):
Ik heb een vraag voor mevrouw Heegsma. Allereerst complimenten voor hoe u uiteenzet hoe het er in Fryslân aan toegaat. Ik vind het heel indrukwekkend hoeveel hulp er geboden wordt in een bibliotheek. Je zou eigenlijk zeggen dat je alleen in een bibliotheek komt om boeken te lenen of om te lezen, maar dit gaat veel verder. Ik ken een aantal andere voorbeelden, maar dit is ook een goed voorbeeld daarvan. In de politiek hier merk ik dat we heel vaak vastlopen op het volgende. Als je voorstellen doet om ergens in te investeren, dan is hier het antwoord al gauw: dat kost geld. Ja, ik weet dat iets geld kost, maar ik kijk altijd daaroverheen en kijk wat het ons uiteindelijk op de langere termijn oplevert. Vaak levert het meer op dan je uiteindelijk uitgeeft. Daar zie ik hier ook een voorbeeld van. Mevrouw Heegsma doet in haar positionpaper voorstellen over bijvoorbeeld de bibliotheek als een noodzakelijke basisvoorziening. Een publieke infrastructuur, zo noemt ze het. Dan wordt gezegd: dat gaat honderden miljoenen kosten en dat geld hebben we niet. Maar uiteindelijk gaat dat, als ik zie wat u doet, misschien wel meer opleveren. Hoe kijkt u aan tegen de manier waarop wij politiek bedrijven, dat we zeggen "als het geld kost, doen we niet want we moeten juist minder geld uitgeven", dat we niet over onze schaduw heen kijken wat het uiteindelijk oplevert?

De **voorzitter**:
Dank voor uw vraag, mevrouw Van der Plas. De heer Van Houwelingen, u heeft het woord.

De heer **Van Houwelingen** (FVD):
Dank. Ik heb een vraag voor mevrouw Van den Anker. U heeft al een paar keer gezegd dat regelgeving ook tegengesteld kan zijn. Dat hoor je vaak. Het lijkt me om vanzelfsprekende redenen heel lastig om daarmee om te gaan. Ik denk dat dat waarschijnlijk willekeur en onzekerheid geeft voor de burger, want dan hangt het af van hoe dat wordt gewogen door zo'n bestuurder. Hoe gaat men daarmee om? Misschien dat u daar iets meer over kan vertellen.

De **voorzitter**:
Dank voor de vraag. Dan stel ik voor met deze twee vragen te beginnen. Ik kijk eerst in de richting van mevrouw Heegsma. Het woord is aan u.

Mevrouw **Heegsma**:
Dank u wel voor de vraag, mevrouw Van der Plas. Bibliotheken zitten inderdaad echt aan de voorkant. Die zitten eigenlijk in het leven van mensen en zijn heel toegankelijk. Er komen ontzettend veel mensen in de bibliotheek. Het is dus ook een heel vertrouwde plek voor mensen. Dus je bereikt in ieder geval aan de voorkant al heel veel mensen. Als het gaat over investeringen en over kosten die gemaakt worden, zien we dat er de afgelopen jaren al mooie stappen zijn gezet. In uw huis zult u ongeveer in december de nieuwe bibliotheekwet, de Wsob, gaan behandelen. Daar zijn al eerder middelen aan toegekend, waardoor de bibliotheken wat steviger verankerd zijn. Dat was heel erg fijn. Aan de andere kant zitten we in een heel erg decentraal stelsel en zien we dat gemeentes bibliotheken heel verschillend bekostigen. Dus waar in de ene bibliotheek echt heel mooi die brede functies kunnen worden uitgeoefend, is dat op andere plekken in andere gemeentes heel anders.
Wat wezenlijk de investering is die je doet, is het investeren in gemeenschap. Doordat we de hulp bieden en ook cursussen gaan doen, zie je dat mensen elkaar ontmoeten, elkaar eigenlijk verder gaan helpen. Er zijn ook heel veel mensen die als vrijwilliger

verbonden zijn aan bibliotheken. Als er bijvoorbeeld een vraag van het IDO binnenkomt en het te ingewikkeld wordt, zien we dat vrijwilligers ook weer vanuit sociaal werk helpen om een bepaalde papierwinkel op te lossen. Zo zie je dus eigenlijk dat de gemeenschap betrokken raakt bij het in ieder geval helpen van elkaar op dat soort vraagstukken.
Vandaag is heel veel aan de orde gekomen: wat als het misgaat, ook wel met ingewikkelde regelgeving? Maar wat we eigenlijk zien, is dat mensen het ook al gewoon in de toepassing heel moeilijk vinden om zaken te regelen. We zien dat bijvoorbeeld in Friesland de basisvaardigheden echt onder druk staan. Een op de zeven Friezen is eigenlijk onvoldoende geletterd om goede aanvragen, formulieren et cetera te kunnen lezen. Dus we zien dat het vraagstuk rondom geletterdheid en onvoldoende basisvaardigheden op dit moment eigenlijk alleen maar toeneemt. We zien dat onder jongeren natuurlijk echt toenemen.
Er moet geïnvesteerd worden in een infrastructuur waarin aan de ene kant de bekostiging van de bibliotheken voldoende is om ook aan die basisvaardigheden en aan die digitale vaardigheden te kunnen werken, maar er moet ook heel erg gekeken worden hoe je elkaar heel erg kunt helpen. Dat is nou juist zo mooi van dat er in de bibliotheek mensen van verschillende pluimage komen, dat er ruimte is voor dialoog, het gesprek, om samen iets te gaan doen en dat je daarmee ook dat gemeenschappelijke versterkt om elkaar verder te gaan helpen. Dus ik denk dat daarmee een investering op verschillende manieren heel erg terugkomt en zich terugbetaalt.

Mevrouw **Van den Anker**:
Ik zit alweer zo ademloos te luisteren naar zo'n verhaal over de bibliotheek. Het zijn zulke toffe plekken, echt geweldig. Ik kan jullie ook vertellen: ga natuurlijk vooral in Friesland kijken. Ik ben toevallig zelf in het Dordthuis geweest, in Dordrecht. Daar gaan ook alle ambtenaren werken in de bibliotheek. Ze proberen dan vanuit die eenloketgedachte om mensen die binnenkomen via het IDO, of omdat ze een uitkering aanvragen, of omdat ze eenzaam zijn, in één keer vanuit de bibliotheek te helpen. Ik denk dat dat heel waardevol is, niet alleen vanuit gemeenschapszin, maar het is ook een hele fijne ontmoetingsplek voor mensen.
Die botsende belangen en botsende wet- en regelgeving zijn er op zo veel gebieden en zelfs binnen schotten. Hét voorbeeld is natuurlijk dat bedrijven die in Rotterdam ook actief zijn allemaal te maken hebben met de Arbeidsinspectie, maar met ook mensen die

langskomen om te kijken of het allemaal veilig en safe is. Hét voorbeeld is altijd: we moeten van de Arbeidsinspectie een vloer hebben met nopjes, want anders glijdt de kok uit. Daarna komt iemand anders voor de veiligheid, iemand van de Voedsel- en Warenautoriteit, en die zegt: de vloer moet wel lekker glad zijn, want anders kunnen we hier de bacterietjes niet lekker weghalen. Dit soort kleine niches zijn er altijd en overal. Het zou zo mooi zijn als het Rijk die op de een of andere manier een keer gaat beslechten. Je merkt namelijk elke keer dat dit soort kleine dingen overal blijven hangen. Vervolgens komt er weer een inspectie langs, moeten mensen weer in bezwaar gaan en uiteindelijk doet niemand een einduitspraak.

Het allerbelangrijkste, vanuit onze praktijk, vind ik op dit moment privacy die botst met hulp verlenen. Je wil niet weten hoelang we in dit land al met elkaar aan het praten zijn, zelfs vanuit ons ombudsmanteam, over dat privacy een ontzettend groot goed is. Als je mensen hulp moet leveren, als mensen daarbij gebaat zijn of zelf zeggen "help me alsjeblieft", werkt dat niet mogen delen van informatie belemmerend of blokkerend of werkt een andere overstijgende wet belemmerend of blokkerend. Maar dat wordt gewoon vanuit de privacy gerechtvaardigd. We hebben net gelukkig de Wet proactieve dienstverlening aangenomen. Dat is fantastisch, maar laten we ook daar in de uitvoering ontzettend alert zijn. Privacy en hulp verlenen aan mensen is op dit moment echt een van allergrootste problemen waar we tegenaan lopen. Je wilt niet weten hoe vaak ik op bijeenkomsten en congressen kom waar iedereen zegt: het is geregeld; er zijn heel veel convenanten en er mag heel veel wel. Ik denk dat het ontzettend fijn zou zijn als je daar met elkaar, ook vanuit deze commissie, echt een keer een stevige uitspraak over kan doen en dat je dat vanuit deze commissie eens gaat beslechten. Het zou ontzettend fijn zijn als jullie dat lukt.

Dan is er nog iets anders waarvan ik denk dat er sprake is van botsende wet- en regelgeving, bijvoorbeeld de keuzevrijheid die we aan mensen hebben gegeven. We hebben in Rotterdam de wijkrechtspraak. Dat is fantastisch. Er wordt echt recht gesproken in de wijken. Als wij daarbij zijn en wij vragen aan de wijkrechters waar ze nou eigenlijk behoefte aan hebben, dan hebben ze het over feit dat de keuzevrijheid van mensen om zelf een zorgverzekering te kiezen verdwijnt. Ze komen in hun praktijk de meeste mensen tegen die uiteindelijk te weinig geld hadden en niet door de rimram heen kwamen om aanvullende armoederegelingen te krijgen. Straks gaan automatische toekenningen daar misschien bij helpen. Er zijn twee dingen die mensen als eerste niet

meer gaan betalen: de huur en hun zorgverzekering. Als je vanuit het Rijk dus vraagt wat op dit moment voor ons van groter belang is, is dat gewoon: heb je een Participatiewetuitkering, dan is er voor jou een hele mooie rijkszorgverzekering. Dat betekent dat hun keuzevrijheid even weg is, maar dan weten we in ieder geval dat die mensen niet onverzekerd rondlopen. Je zou het nog verder door kunnen voeren en gewoon kunnen zeggen: bij iedereen die gewoon nog bij een woningcorporatie woont en een Participatiewetuitkering heeft, halen we de huur ervan af. Dat betekent dat we een heel groot ander belang van mensen, namelijk hun keuzevrijheid, gaan afnemen, maar we gaan waarschijnlijk voorkomen -- penny wise, pound foolish, hè -- dat heel veel mensen in de problemen komen.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank. Ik kijk naar mevrouw Patijn. U heeft het woord als u een vraag heeft.

Mevrouw **Patijn** (PRO):
Nou ben ik wel een beetje in de verleiding om toch even op de privacy in te gaan, want ik was erg benieuwd in hoeverre de privacywetgeving daar nou daadwerkelijk in de weg staat of dat het een gelegenheidsargument is. Ik heb vaak het gevoel dat dat het laatste is.
Maar ik ga toch mijn andere vraag ook stellen, als het mag, voorzitter. Ik doe het gewoon stiekem! Die gaat over de dakloosheid van arbeidsmigranten; ik zag dat ook terugkomen in de krant, bij de Rotterdamse ombudsman. Ik kijk toch even naar mevrouw Van der Kooi, omdat het ook jongeren raakt, omdat er zo ontzettend veel arbeidsmigranten tussen zitten die ook weer kinderen hebben. Ik heb in Den Haag ook gezien dat daar op de scholen hele grote problemen zijn, dat kinderen komen en weer gaan, en misschien net een beetje hun weg hebben gevonden. Herkennen jullie dat? Zou u daar iets meer over kunnen zeggen?

De **voorzitter**:
De tijd staat het toe dat u dan twee vragen stelt, zeg ik in de richting van mevrouw Patijn. De eerste vraag was dan ook in de richting van mevrouw Van den Anker? Dat was nog niet helder.

Mevrouw **Patijn** (PRO):
Sorry?

De **voorzitter**:
Was de eerste vraag gericht aan mevrouw Van den Anker?

Mevrouw **Patijn** (PRO):
Ja, of in algemene zin.

De **voorzitter**:
Oké, duidelijk. Staat genoteerd. De heer Ceulemans.

De heer **Ceulemans** (JA21):
Voorzitter, dank. Ik vond het trouwens een heel mooi verhaal en initiatief van de bibliotheek in Friesland van mevrouw … Ja, het is heel stom, maar nu kan ik uw bordje niet lezen. Mevrouw Heegsma, hoor ik. Excuus. Ik moet aan een bril volgens mij, maar ik wil er niet aan.
Volgens mij is dat ook een beetje een rode lijn of een rode draad door eigenlijk alle verhalen die werden verteld. Heel veel problemen, knelpunten en signalen komen voort uit het feit dat de overheid aan de ene kant ontzettend groot is, maar tegelijkertijd voor heel veel mensen ontzettend onbenaderbaar en heel ver weg en anoniem is. Ik ben vroeger als fractiemedewerker in Rotterdam zelf ook vaak bij mensen thuis geweest die brieven kregen die gewoon amper te begrijpen waren en waarvoor ze gewoon niet meer langs een loket kunnen. Je moet overal een Mijn-huppeldepup en een inlog voor hebben. Heel veel mensen kunnen daar gewoon niet goed in mee. Mijn vraag zou dus een beetje breed zijn, ook niet specifiek aan één iemand gesteld. Tot welke problemen gaat dit leiden als we dat tij niet keren, denkt u? Welke concrete problemen voor welke groepen in de samenleving gaan we dan de komende jaren nog verder zien toenemen?

De **voorzitter**:
Dan zou ik het aan onze gasten willen laten om te bepalen wie zich het meest toegerust voelt om de vraag van de heer Ceulemans te beantwoorden. Dan kom ik bij mevrouw Huizenga.

Mevrouw **Huizenga** (D66):
Er zijn al hele mooie vragen gesteld en al ontzettend veel dingen gezegd, dus ik ben echt zo van: er is zo veel te doen. Maar goed, laten we beginnen met één ding. Jongeren ervaren heel veel sociale druk. Hoe zouden wij als Rijksoverheid nou een stap kunnen maken in wat we toegankelijk maken en in beleid om ruimte te vragen voor die jongeren?

De **voorzitter**:
Heeft u een van onze gasten in gedachten om die vraag aan te stellen?

Mevrouw **Huizenga** (D66):
Ik denk mevrouw Van der Kooi.

De **voorzitter**:
Mevrouw Van der Kooi, helemaal goed. Dan zou ik willen beginnen met mevrouw Van den Anker, voor misschien de eerste vraag, de directe reactie die mevrouw Patijn had naar aanleiding van uw antwoord net. Het woord is aan u.

Mevrouw **Van den Anker**:
Dank u wel. Ik hoop dat collega Margadant ook nog het woord krijgt, want die zat instemmend te knikken. Wij komen toch echt heel vaak tegen dat het als gelegenheidsargument wordt gebruikt, maar het heeft wel, ook als het gaat over dak- en thuisloosheid, grote gevolgen. Op dit moment is het namelijk ontzettend lastig om informatie te delen tussen partijen zoals zorg en politie, terwijl die persoon daar op straat ligt. Daarbij liggen er steeds meer mensen met een Oost-Europese achtergrond als arbeidsmigranten op onze straten. Daarbij meteen dan ook maar mijn verzoek, in navolging van de G4-burgemeesters. Het duurt natuurlijk wel erg lang voordat de adviezen van de commissie-Roemer zijn ingevoerd. Daar hebben we ook een beetje last van. Maar het is echt heel vaak zo dat ik denk "het zou moeten kunnen", maar dat het dan toch ook mij niet lukt om mensen ervan te overtuigen dat informatie over individuen, kwetsbare gezinnen of multiprobleemgezinnen gewisseld kan worden. Dus dat is echt wel iets waarvan ik hoop dat jullie ons kunnen verlossen en kunnen helpen.

Dan is natuurlijk de vraag, meneer Ceulemans, wat zou er gaan gebeuren als de overheid het niet meer doet. Wij zien al dat de overheid op dit moment de grootste schuldeiser is van mensen. Als we het nog verder laten oplopen, dan gaan mensen nog meer fouten maken, nog meer in de problemen komen en moet er nog meer geld teruggevorderd worden van mensen, dus dan gaan er twee dingen gebeuren. De overheid is op dit moment al de grootste schuldeiser van mensen. Dat heeft ook te maken met incasseren, met iets heel kleins. Daar zou je bijvoorbeeld ook een maximum op kunnen zetten. Maar dan wordt de overheid de grootste schuldeiser van mensen. Daarnaast wordt de overheid de grootste producent van mensen in de verdrukking, want we produceren ze inmiddels echt, omdat we het zo hebben ingeregeld.
Ten aanzien van de jongeren kan ik alleen maar vanuit onze praktijk onderbouwen dat jongeren het echt zwaar hebben. Ik heb zelf lang meegewerkt aan het programma Eén tegen eenzaamheid. Er zit dus ook nog een andere laag bij. Het is niet alleen maar je mentale gezondheid, je veerkracht en je zorgen maken. De eenzaamheid onder jongeren is gigantisch gedaald. We hebben vorige week de Week tegen Eenzaamheid gehad. Ik ben blij dat een aantal van u echt expliciet vraagt naar de jongeren. Alsjeblieft, laten we die kids van de toekomst een beetje support geven en ze laten weten dat we ze zien, dat we ze horen en dat we ze serieus nemen.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Dat is natuurlijk de perfecte brug naar de Jeugdombudsman. Mevrouw Van der Kooi, er was ook een vraag aan u gesteld. Ik geef u graag het woord.

Mevrouw **Van der Kooi**:
Dank u wel. Ik voel me ook heel erg gesteund door mijn collega aan mijn linkerkant. Gelukkig werken we ook veel samen.
Over de kinderen van arbeidsmigranten. In Den Haag zijn heel erg veel arbeidsmigranten die wonen in situaties die heel erg onder de ondergrens zijn gegaan. Het klopt dat daar ook kinderen bij zitten. Ik zeg er echter wel bij: in Den Haag hebben we echt een geen-kind-op-straatbeleid. Ik heb de indruk dat het wat betreft de kinderen redelijk goed gaat. Uit gesprekken met scholen in wijken waar veel arbeidsmigranten wonen, weet ik: het klopt dat kinderen heel snel weer van school gaan. Ik herken dus ook zeker dit signaal. Ik herken ook dat het heel veel problemen oplevert in het

onderwijs. Er komen steeds weer nieuwe kinderen op school die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Er zijn klassen waarin veel kinderen zitten die thuis geen Nederlands spreken, maar een andere taal. De combinatie van die dingen levert gewoon praktische problemen op op die scholen. Mijn oproep zou zijn om daar nog veel meer in te investeren. Ik was een paar weken geleden in Ypenburg. Dan denk je: nou, dat is een hele nieuwe wijk; het zal daar allemaal wel meevallen. Maar ook daar speelt het heel erg dat er op scholen problemen zijn doordat kinderen opgroeien in situaties waarin de Nederlandse taal niet genoeg wordt gesproken. Zij starten eigenlijk met een enorme achterstand. In het geval van arbeidsmigranten ontstaat die achterstand steeds opnieuw. Daar hebben de schoolleiders en de docenten dan mee te dealen. Dat is dus zeker herkenbaar en ook echt een probleem, misschien wel in het bijzonder in de grote steden.

Dan de sociale druk op jongeren. Hoe maken we daarin een stap? Ik kijk toch nog even naar mijn linkerkant en wijs op het rapport Het is niet jouw (studie)schuld!, over DUO-schulden. Jongeren hebben heel veel input gegeven op een open vraag. De vraag was eigenlijk: wat wil je nog meer zeggen? Het rapport gaat over de hoogte van de schulden en hoe dat allemaal zit, maar eigenlijk was het meest bijzondere aan het hele onderzoek die open vraag en alles wat ze daarin meegaven. Daarin zag je dus inderdaad ook input over mentale gezondheid, over onzekerheid, eigenlijk over hoe hun leven naar de gallemieze was door de hele toeslagenaffaire. Ik wil nu niet dat debat op deze tafel leggen, maar ik wil wel aangeven wat ik daaruit ophaal, namelijk: neem dat serieus. Ga met elkaar in gesprek over de vraag: hoe kunnen we dat nou veranderen? Deze jongeren voelen zich ontzettend in de steek gelaten, nog steeds. Ook dat geeft dus echt zware mentale problemen. Zij voelen daarin ook weinig toekomstperspectief.

Het andere wat ik hierbij wil noemen, is: vraag het ook vooral aan kinderen en jongeren zelf. Zij willen heel graag met u in gesprek. Aanstaande vrijdag ga ik met Nadir een paar uur door de wijk wandelen. Dan gaan we gewoon mensen aanspreken. Dat past volgens mij ook heel goed bij uw rol. Heb het dan ook over dit soort onderwerpen. Ik zou het gewoon doen.

Het derde punt is het voorkomen. Kijk dus ook heel goed zelf als jullie wetten maken wat nou de impact op kinderen en jongeren is. Als ze een negatieve impact hebben, kijk dan ook hoe je daar nog wat meer aan tegemoet kan komen, want jongeren hebben daarin zelf geen stem. Zij zijn echt afhankelijk van u.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank, mevrouw Van der Kooi. Alle vragen zijn beantwoord, maar de heer Ceulemans had aangegeven dat hij van meerdere mensen een antwoord zou wensen. Ik kijk dus even of een van onze gasten nog een aanvulling wenst te geven op het antwoord van mevrouw Van den Anker. Ja, mevrouw Heegsma.

Mevrouw **Heegsma**:
Ik denk dat het heel belangrijk is om niet te wachten tot de problemen zich opstapelen, maar om mensen heel duidelijk een plek te bieden waar ze makkelijk naartoe kunnen gaan, waar het laagdrempelig is om een vraag te stellen. Het is ook belangrijk dat die plek voor hen vertrouwd is, zodat ze de vragen ook durven te stellen. Ik wilde over jongeren nog het volgende aanvullen. Wij zien heel veel jongeren in de bibliotheek. Die zijn er niet alleen om hun huiswerk te maken of om te studeren; er hangen ook heel veel jongeren in de bibliotheek. Als we vragen waarom jongeren dat doen, horen we dat ze het gewoon een fijne, vertrouwde plek vinden om samen te komen en waar ze elkaar kunnen ontmoeten. Ik denk dat het heel erg belangrijk is om juist te investeren in de sociale infrastructuur voor plekken waar mensen kunnen komen, iets met elkaar kunnen bespreken en iets met elkaar kunnen leren. Dat is een hele belangrijke voedingsbodem om dingen te kunnen gaan doen en jezelf te kunnen gaan redden. Wees dus heel duidelijk dat je aan de voorkant in het leven van mensen een plek hebt waar ze terechtkunnen voordat er problemen ontstaan.

De **voorzitter**:
Hartelijk dank voor deze aanvulling. Dan zou ik, ook omwille van de tijd, willen voorstellen dat we geen volledige tafelronde meer doen, maar dat we even inventariseren welke leden nog een laatste vraag hebben aan een van onze gasten. Wat mij betreft mag dat ook met handopsteken. Dan geef ik daar nog graag ruimte aan en dan gaan we daarna over tot een afronding. Mevrouw Van der Plas en de heer Van Houwelingen geven aan dat zij overslaan. Ik zie dat er nog twee vragen zijn, een van mevrouw Patijn en een van mevrouw Huizenga. Ik begin bij u, mevrouw Patijn.

Mevrouw **Patijn** (PRO):

Ik heb een vraag voor mevrouw Heegsma. Ik las in haar brief -- dat was misschien tussen de regels door, maar ik denk dat ik het gelezen heb -- dat de continuïteit van de financiering zo belangrijk is. Ik zie heel vaak terugkomen dat er projectmatig dingen worden opgezet en dat die daarna weer stoppen. Hoe gaan we dat doorbreken? Hebben jullie daar nog dingen voor? Wat voor soort afspraken liggen er bij jullie achter? Wat is ervoor nodig om jullie initiatieven langjarig stabiel te houden?

De **voorzitter**:
Dank. Ik neem graag eerst nog even de vraag van mevrouw Huizenga op. Dan gaan we daarna naar de beantwoording.

Mevrouw **Huizenga** (D66):
Het is eigenlijk een hele praktische vraag. Het is, denk ik, in dit geval ook heel erg nodig, dus ik zou het heel mooi vinden om met de commissie langs te gaan; het is eigenlijk een vraag aan de commissie. Die oproep heb ik namelijk ook heel erg gehoord. Hoe kunnen we dat goed met elkaar organiseren? Het is meer een commissievraag, maar ik heb dus ook de vraag aan de aanwezigen of we daar iets mee kunnen.

De **voorzitter**:
Ik hoor dat als een oproep aan de commissie. Mocht een van onze gasten daarop in willen gaan, dan geef ik hun zo graag het woord. Ik begin even bij de vraag van mevrouw Patijn. Die was gesteld aan mevrouw Heegsma, dus ik geef u het woord.

Mevrouw **Heegsma**:
Wat heel concreet aan de orde is, is de continuïteit van de Informatiepunten Digitale Overheid binnen bibliotheken. De afgelopen zeven jaar is dit steeds verder ontwikkeld. Er zijn op dit moment zo'n 892 IDO's in Nederland. Het is ook gewoon een goed werkend systeem, juist omdat het zo verankerd is in die hele brede dienstverlening van bibliotheken. Het is op dit moment nog wat onduidelijk of die financiering daadwerkelijk zo door blijft gaan en of de IDO's echt hun plek in de bibliotheken behouden. Er zijn op dit moment wat ontwikkelingen rondom andere pilots en proeftuinen. Ik denk dat het juist zo belangrijk is om te blijven investeren in die Informatiepunten Digitale Overheid binnen de bibliotheek, omdat die eigenlijk meteen een doorvertaling zijn. Je komt binnen met

een vraag, vervolgens kun je naar een cursus gaan en van de ene cursus kom je bij wat anders. Zo zie je eigenlijk dat je niet één keer een vraag hoeft te stellen, want je kunt in principe elke dag weer terugkomen met een andere of misschien wel dezelfde vraag, omdat we er altijd zijn. Dus ik denk dat het aan de ene kant heel erg in het relationele zit, omdat we deel uitmaken van het leven van mensen. Je zorgt dat je continuïteit biedt. Heel specifiek zouden we willen dat die IDO's in de bibliotheken een vaste plek krijgen en vast gefinancierd worden.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Tot slot was er een vraag of oproep van mevrouw Huizenga om samen te gaan werken, zo vat ik het maar even kort samen. Dat is geen vraag aan een van onze gasten, maar ik geef toch graag een van onze gasten het woord voor een reactie of concrete ideeën. Dat is natuurlijk van harte welkom.

De heer **Margadant**:
Ik zou mevrouw Huizenga en de andere leden van harte willen uitnodigen om eens een spreekuur van de sociaal raadslieden bij te wonen. Concreter kan je het bijna niet hebben. Dan kan je kijken wat er gebeurt. Ik denk dat dat inzichten behoorlijk kan bevorderen. Allen zijn van harte welkom.

De **voorzitter**:
Waarvoor hartelijk dank. Uiteraard zullen we zorgdragen dat die uitnodiging gedeeld wordt met de commissie. Ik zie mevrouw Van den Anker.

Mevrouw **Van den Anker**:
Bij ons zijn jullie uiteraard ook welkom, maar ik proef uw interesse ook breder. Ik zou het graag ook veel breder willen doen. We hebben over het Juridisch Loket gehoord, maar ook over de Nationale ombudsman, de sociaal raadslieden en de IDO's. De rechters kunnen nog van alles en nog wat vertellen. Om er een paar signalen uit te halen … Bij ons mag het. We hebben een fantastisch lekker kantoor. We hebben de Ombulance. We zijn van harte bereid om iedereen te hosten. Ik hoop na vandaag heel erg dat we niet langs elkaar heen werken en we het voor jullie niet moeilijker maken door al die losse signalen op te halen. Ik wil ons kantoor ter beschikking stellen voor iets van gebundelde

power, maar ik denk ook dat we met z'n allen naar de bieb mogen. Dat hoop ik echt van ganser harte. Als het straks weer gaat over zo'n losse besluitvorming over IDO's … De commissie-Marijnissen komt er binnenkort natuurlijk ook aan met het advies. Wij willen als team ombudsman vandaag gezegd hebben dat het ontzettend belangrijk is dat mensen in de wijk voor kleine en grote problemen gewoon binnen kunnen lopen voor iets wat lijkt op overheidsslagkracht of ondersteuning.

De heer **Margadant**:
Het is, denk ik, heel belangrijk dat die hulp onafhankelijk en vertrouwelijk is. Wij worden ook vaak betaald door de gemeente. Ik denk dat het voor de burger ontzettend belangrijk is dat die het vertrouwen moet hebben dat die goed geadviseerd is, ook als het gaat om dingen die de gemeente doet waar die het helemaal niet mee eens is. Ik wilde even benadrukken dat dat heel erg essentieel is.

De **voorzitter**:
Dank voor die aanvulling en ook voor de uitnodiging. Uiteraard zullen wij achter de schermen zorgen dat deze na afloop van deze vergadering onder de leden wordt verspreid. Ik kijk in de richting van de leden of er nog een laatste nabrander is voordat wij overgaan tot de afronding. Dat is niet het geval. Dan rest mij alleen nog om … Mevrouw Van den Anker, u vraagt het woord. Dat geef ik u graag.

Mevrouw **Van den Anker**:
Ik wil u niet alleen danken, maar ook echt meegeven dat het team ombudsman, maar ook de sociaal raadslieden en de klachtbehandelaren het op dit moment ontzettend zwaar hebben. Dat heeft te maken met heel veel mensen die met AI klachten bij ons indienen. Ik wil daar echt ontzettend aandacht voor vragen. Het zijn kleine teams. Het is intensief werk voor ons. Tegelijkertijd is er ook steeds meer agressie richting ons. Ik ben van de school die op een gegeven moment zegt: kappen met klagen; het is mooi geweest, want de overheid heeft het goed gedaan. Nu komen er allerlei klachten over mij. Het is op dit moment in klachtenland heel druk met AI. Ik hoop dat jullie daar echt aandacht voor willen hebben. Het gaat om bakken, bakken en bakken met klachten. Het kost ons ontzettend veel tijd. We hebben dus ook een beetje hulp van jullie nodig. Ik wilde het maar even gezegd hebben.

De **voorzitter**:
Dank. Dat heeft u bij dezen gemarkeerd. Nu ga ik over tot afronding. Dat doe ik natuurlijk niet voordat ik mijn gasten hartelijk heb bedankt. Ik zeg erbij dat dit signalenoverleg de Kamerleden vast en zeker inspiratie heeft gegeven om te kijken hoe we het ophalen van burgersignalen beter zichtbaar kunnen maken in ons werk hier in de Kamer. Nogmaals dank aan u allen en ook dank aan de genodigden in het eerste blok voor uw bijdrage aan het signalenoverleg. Wij waarderen het enorm dat u uw ervaringen en inzichten met de Tweede Kamer worden gedeeld. Tot slot dank ik de aanwezige Kamerleden en iedereen die geïnteresseerd was of mee heeft gekeken, hier in de publieke zaal of thuis. Ik wens u allen nog een fijne dag. De vergadering is hierbij gesloten.

Sluiting 16.24 uur.