

Aanbieding jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2024

Voorzitter: Van der Lee

Aanbieding jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2024

Aan de orde is **de aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2024.**

De voorzitter:

Voordat we beginnen met de aanbieding van het jaarverslag door de Nationale ombudsman, meld ik even dat er daarna een korte regeling van werkzaamheden zal plaatsvinden.

Nu is aan de orde de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2024 van de Nationale ombudsman. Ik heet de heer Van Zutphen wederom van harte welkom in ons midden. Tevens een hartelijk woord van welkom aan de substituut-Ombudsman mevrouw Molenaar, aan de Kinderombudsman mevrouw Kalverboer, aan de algemeen directeur mevrouw Van Essen en aan de andere medewerkers van de Ombudsman die op de tribune zitten.

De Nationale ombudsman zal hier vandaag het jaarverslag aanbieden, tevens namens de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman, omdat dat aparte onderdelen van het geheel zijn. Dit is een jaarlijkse traditie, die sterk tot uitdrukking brengt hoeveel waarde er door de Kamer wordt gehecht aan al het belangrijke werk dat door hen wordt gedaan. Ik dank hun daar van harte voor.

Ik wil nu het woord geven aan onze Ombudsman. Gaat uw gang.

De heer Van Zutphen:

Meneer de voorzitter, dank u wel voor de gelegenheid om vandaag een paar woorden te zeggen als begeleiding bij het aanbieden van drie jaarverslagen. U zei het al: de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman hebben in één document hun verslagen gelegd. Zo meteen mag ik dat aan u aanbieden. Het is heel mooi dat dat samen kan, in één keer. Onze collega's, die u al een welkom gaf, hebben met z'n allen gewerkt, als één bureau, voor deze drie belangrijke ombudsfuncties. Het is dan ook heel fijn dat we de drie verslagen bij elkaar konden voegen en in één keer aan uw Kamer mogen aanbieden. Ik denk dat dat inmiddels voor de vierde of de vijfde keer is.

Ik vind het belangrijk om op dit moment nog eens te benadrukken dat er in Nederland sprake is van een parlementaire Ombudsman, een parlementaire Kinderombudsman en een parlementaire Veteranenombudsman. Dat is niet in alle landen het geval. Soms is het bestuur degene die de Ombudsman ... Nee, het moet juist het parlement zijn. Wij voelen ons door die positie, door u gekozen en aangewezen, gesterkt in wat wij aan u gaan vertellen. Soms klinkt dat een beetje hard en duidelijk, en dat moet het ook zijn. Maar u hebt er zelf om gevraagd, zal ik maar zeggen, door het op deze manier in te regelen. Dit is een beetje een intro van wat nog gaat komen; dat begrijpt u wel. Het is dus parlementair.

Ik vind het dan ook heel belangrijk om hier vandaag door middel van de jaarverslagen verantwoording af te kunnen leggen over wat wij in 2024 met elkaar hebben gedaan in ons instituut en voor wie wij aan het werk zijn geweest. Ongeveer 27.000 keer zijn wij het afgelopen jaar benaderd, door burgers, door kinderen en door veteranen, met vragen en problemen die om een oplossing vroegen. Soms ging het om informatie, soms om een echt

diepgaande analyse of een onderzoek, soms om grote rapporten en soms om een vermalend woord in de richting van het bestuur.

Wij hebben daar het afgelopen jaar toch wel wat stilte gehoord, zou ik bijna zeggen. Ik heb ooit een keer in deze Kamer verteld dat we last hadden van "demissionaire stilte". Dat is alweer twee regeringen geleden. Het was het afgelopen jaar een beetje een oorverdovende stilte, omdat er heel veel werd gezegd maar we zo weinig hoorden waarmee we wat konden. Ik hoop dat we na de demissionaire periode die nu is aangebroken weer zover gaan komen dat we het voor de burgers in dit land — daar gaat het uiteindelijk om — voor de burgers, de kinderen en de veteranen, weer op gaan pakken en beter gaan maken en dat we gaan leren van de lessen die te trekken zijn.

Het jaarverslag heet dan ook niet voor niks "Zet de burger centraal". Als ik iets aan u zou mogen zeggen, is het dat dat de afgelopen tijd onvoldoende is gebeurd. Ik wil niet zeggen: helemaal niet. Dat zou veel te hard zijn. Maar het is onvoldoende, misschien zelfs wel heel erg onvoldoende, gebeurd. Burgers hebben daar absoluut behoefte aan. Ze willen graag dat wetten, regels, beleid en de uitvoering er voor hen kunnen zijn, de problemen kunnen oplossen en, liever nog, de problemen kunnen voorkomen.

We hebben de idee gekregen — ik zeg het een beetje in slagzin vorm — dat het hier vaker ging om de Bühne dan om de burger. Er werden dingen verteld en gezegd waarvan ik van tevoren dacht: maar dat kan helemaal niet. Of ik dacht: er zijn wetten, verdragen en vast beleid die het onmogelijk maken dat de voorstellen die nu worden gedaan, uit welke hoek in deze Kamer dan ook, tot uitvoering gebracht worden. Ik heb daarover een aantal malen gezegd, wat anderen overigens ook gedaan hebben: als u te veel belooft en u kunt niet presteren wat u belooft, dan is het vertrouwen nog verder weg dan het al was.

U heeft vandaag misschien gezien dat het Sociaal en Cultureel Planbureau weer burgerberichten geproduceerd en naar voren gebracht heeft. Het blijkt dat het toch heel ingewikkeld is, en de komende tijd zal zijn, om het vertrouwen van de burgers terug te winnen. Ik zou bijna zeggen: daarmee moet u dus echt aan de slag. Ik doe dat heel graag met u samen. Wat ik ervan weet, wil ik heel graag met u delen. Ik wil heel graag leren van datgene wat goed is gegaan. Ook heb ik — maakt u zich geen zorgen — een paar voorbeelden meegenomen van dingen die wél lukken als je ze op de goeie manier pakt. Dus niet meer voor de Bühne, maar echt voor de burger.

Dat veel beloven en dan niet waarmaken, mag niet worden tot een soort mantra. We moeten het serieus nemen. Er wordt tegenwoordig te makkelijk gezegd: ik heb te veel beloofd; het is me niet gelukt. Of er wordt gezegd: ik wist het wel, maar ik moest het toch zeggen. We moeten dit serieus nemen. Een belangrijk punt is dat het echt een ingewikkeld probleem is als je beloftes maakt en ze niet nakomt. Denkt u maar aan het rapport van de Staatscommissie rechtsstaat, De gebroken belofte van de rechtsstaat. Hoe gaan we wat gebroken is weer heel maken? Daarover moet u, moeten wij, en moet de uitvoering — vergeet hen vooral niet — het beste beentje voor zetten.

Zet de burger centraal. Vorig jaar was ons verhaal bij het jaarverslag "Burgerperspectief: een manier van doen". "Zet de burger centraal" is een handeling. Het centraal zetten is dus al iets doen. Dat willen mensen graag merken, weten en ervaren in hun dagelijks leven als zij problemen hebben rondom schulden, met de jeugdzorg, in de Wmo of met de Belastingdienst, als zij een politieklacht hebben, of als wet- en regelgeving gewoon onevenredig zwaar uitpakt voor mensen die toch al kwetsbaar zijn. Het gaat er dus om dat we de burger centraal zetten.

Er zijn een aantal zaken waar u volgens mij echt mee aan de slag moet. Dat heeft niks te maken met partijpolitiek. Het heeft wel alles te maken met politiek, want er moeten dingen

gebeuren in dit land. Er moeten dingen gebeuren voor de burger. Daarbij maakt wat mij betreft, in mijn optiek, de kleur niet uit. Als het gaat om de beloften die gedaan zijn en, laat ik het voorzichtiger zeggen, nog niet zijn waargemaakt, dan denk ik aan bestaanszekerheid, aan goed bestuur, aan medemenselijkheid en aan leefbaarheid. Dat zijn de onderwerpen waar burgers, als ze met ons contact maken, om vragen.

Wat moet er nou gebeuren? Neem het energienoodfonds. Er is een derde ronde nodig geweest. Ook in die derde ronde hebben niet-digitale burgers niet kunnen meedoen. Er zijn toch weer te veel mensen niet in aanmerking gekomen voor de toeslagen uit het noodfonds. Dit had anders gekund en anders ontmoeten. Na de tweede ronde werd beloofd dat we dit niet nog een keer zo zouden doen, en toch is dit gebeurd. Er is nu een derde keer gezegd dat we dit niet een vierde keer gaan doen. Ik zou u echt willen vragen: wilt u ervoor zorgen dat die vierde keer inderdaad niet nodig is, maar dat de mensen die te maken hebben met de energieproblematiek, met name in hun portemonnee, op een andere manier worden geholpen dan met een noodfonds waar je alleen digitaal met een DigiD aan mee kunt doen?

We hebben gezien dat mensen die beschut werk hebben er door bepaalde maatregelen — denk aan het opheffen van de dubbele kortingen en dat soort zaken — fiscaal ernstig op achteruit zijn gegaan. Het idee was dat het een prikkel zou zijn om mensen meer uren te laten maken, zodat er compensatie kon plaatsvinden. Maar als je dat niet kunt, omdat je een beperking hebt of om wat voor reden dan ook, ben je dus heel hard getroffen door die maatregel. Toen ik dat met de staatssecretaris besprak, zei hij dat dat een onbedoeld neveneffect was. Dat kan wel zo zijn, maar het effect was er wel. Op de vraag of dit gerepareerd kan worden, was het antwoord: "eigenlijk niet". Op die manier zou ik u het volgende willen vragen. Wilt u kijken naar wetsvoorstellen die worden gedaan, en als u van tevoren al weet wat er gaat gebeuren als u de wet tóch invoert, door adviezen van de Raad van State, van de Ombudsman, van de Rekenkamer, van wie dan ook, wilt u dan alsjeblieft rekening houden met de mensen die daardoor getroffen worden?

Ik hoorde een verhaal van iemand die op die manier moest werken, die zei: nu moet ik 's ochtends eerst een krantenwijk rijden om de benzine te kunnen betalen voor de auto om naar mijn werk te kunnen gaan. Dat zijn de situaties die wij niet willen, waarvan ik in ieder geval denk dat ze onwenselijk zijn.

Groningen. Moet ik er nog veel over zeggen? Ik zag vanmorgen in de krant dat uw Kamer vindt dat er in Warffum niet opnieuw gewonnen zou worden, maar de vergunning al is afgegeven en de Raad van State heeft gezegd dat dat vooralsnog door mag gaan. Hebt u enig idee wat het betekent als je in Groningen woont en gisteren hebt gehoord dat het eigenlijk niet zou moeten gebeuren, maar dat de vergunning al verleend is? Dat is voor burgers echt heel moeilijk te begrijpen. Dat is geen perspectief bieden. Ik zeg niet hoe het wel moet, want dat is uw taak, uw zaak, maar dit is wel het signaal dat wij krijgen uit Groningen over de onbegrijpelijkheid van wet- en regelgeving en beleid.

Ik heb gezien dat Wajongers door regelgeving die veranderd is plotseling niet meer in aanmerking kwamen voor automatische kwijtschelding van lokale belastingen. Moet u zich voorstellen dat je die dus heel lang automatisch kreeg kwijtgescholden. Je hoefde niet te betalen, je kreeg de rekening ook niet op de mat, en ineens ligt die er wel. Ik weet niet of u weet wat de waterschappen tegenwoordig aan bijdrage per jaar vragen. Ik kreeg er gisteren eentje van mijn eigen waterschap. Dat is niet weinig. Als je al niks hebt en je krijgt een rekening van een paar honderd euro op de mat, dan is dat ineens heel erg veel en is dat heel erg schrikken. Eigenlijk is er nog steeds geen reparatie voor die verandering, voor dat onbedoelde neveneffect op de meest kwetsbaren in onze samenleving. Ik kan zo nog wel een tijdje doorgaan, maar dat doe ik niet.

Wel noem ik nog één groep die ik de afgelopen tijd erg van nabij heb gesproken en

meegemaakt, en dat zijn de boeren. Als je bij de boeren thuis komt, merk je wat er bij hen aan de hand is, in hun bedrijf, in hun gezin, in de onoplosbaarheid van de problemen waarin ze nu verkeren, in de onzekerheid van hun bedrijf, de bedrijfsopvolging, de financiering, alles wat daarmee samenhangt. Dat grijpt heel erg diep in de levens van die gezinnen in. Ik vind echt dat er een einde moet worden gemaakt aan die onzekerheid. We weten precies waar het over gaat. U kent de regels, u weet wat er aan de hand is, u weet wat Europa heeft voorgeschreven, u wilt goede waterkwaliteit, maar u wilt ook boeren die hun werk kunnen doen. Het is aan u wat mij betreft om stappen te zetten. Het is echt heel hard nodig, voor de natuur maar zeker ook voor de boeren.

Hoe gaat u dat nou doen wat mij betreft? Ik zou zeggen door eerst maar eens te doen wat de Ombudsman ook altijd doet: heel goed luisteren. Luisteren is iets anders dan aanhoren. Luisteren is ook iets anders dan doen wat een ander zegt. Luisteren is je verplaatsen in de ander die ergens mee zit, een probleem heeft of een heel goed idee of een oplossing weet. We leren van fouten die er gemaakt zijn om op die manier met elkaar te spreken en vervolgens de stappen te zetten naar de volgende richting, of niet alleen maar de richting maar echt de stap naar de oplossing. Want ik zei het al: het is een manier van doen. Als u niet tot doen over kunt gaan of anderen daartoe niet in staat stelt, dan gaan we het niet op korte termijn redden; laat ik me voorzichtig uitdrukken.

U moet dus ook vooral luisteren naar de mensen in de uitvoering. Dat doet u steeds beter, met de stand van de uitvoering en met de discussies daarover. Maar de goede adviezen, de werkbaarheid van wetgeving, de werkbaarheid van beleid, het mogen combineren van data, de adviezen die u daarover krijgt van de uitvoering, zijn voor het werk van de Ombudsman van heel groot belang. Als wij de verbinding tussen burger en overheid weer op die manier aan de gang willen krijgen zoals dat goed zou zijn, dan is de uitvoering daarbij onontbeerlijk. Ikzelf ben steeds meer en steeds vaker met de uitvoering in gesprek over wat voor burgers het belangrijkste is en hoe we dat gaan bereiken met wet- en regelgeving.

Nog even over de gebroken belofte van de rechtsstaat. Als u straks door onze stukken heen gaat, dan vindt u daarin onder andere dat wij schrijven: "De rechtsstaat beschermt zichzelf niet." Dat lukt de rechtsstaat niet. De rechtsstaat heeft ú nodig, de rechtsstaat heeft een Ombudsman nodig, de rechtsstaat heeft gemeentebesturen nodig om te beschermen. Als we de rechtsstaat overeind willen houden, dan zullen we ons ultiem moeten inspannen om die gebroken belofte weer te helen. Overigens, ik heb nog niet gezien dat de regering heeft gereageerd, een kabinetsreactie heeft gegeven op dat rapport. Het is toch wel weer, nou, meer dan een jaar geleden, zeg ik maar heel voorzichtig. Het lijkt een beetje op de kabinetsreactie op het jaarverslag van de Ombudsman. Dus heel die breuk, heel die breuk. Ik zeg daarbij: in het algemeen belang, dus in het belang van iedereen, een beetje à la artikel 1 van de Grondwet, voor allen die zich in Nederland bevinden. Daar gaat het om, heel die breuk.

Het kan. We hebben gezien dat na het debacle bij de controles van DUO op in- en uitwonende studenten er heel voortvarend is gesproken met studenten, met uitvoerders en met allerlei anderen om te kijken: op welke manier gaan we het nou beter doen en gaan we kijken hoe we de toegebrachte schade — die was er — kunnen repareren? U heeft de brief van minister Bruins gezien op instigatie van DUO over het ontwerp dat ze hebben gemaakt om de hersteloperatie vorm te geven. Dat is volgens mij een van de beste voorbeelden van het afgelopen jaar.

Er zijn meer goede voorbeelden. In de gemeente Rotterdam is gekeken, op basis van data die er zijn, naar Wajongers die ook in de wanbetalersregeling zaten maar geen gebruik maakten van de zorgtoeslag. Als je weet wie het zijn, als je weet waar ze wonen, dan ga je erheen. Dat brengt mij bij die proactieve overheid. Die proactieve overheid kunnen we met elkaar veel beter organiseren, als we ook met zorgvuldigheid data gaan combineren op een

manier die natuurlijk de AP goedvindt, maar vooral op een manier die de Ombudsman aanbeveelt, namelijk zo combineren dat mensen er beter van worden en dat onderbenutting, niet-gebruik wordt voorkomen omdat de overheid laat zien: ik weet wie je bent, ik weet wat je nodig hebt en ik kom het je brengen; je mag misschien dan nog nee zeggen, maar ik kom het in ieder geval brengen. Dat proactieve zou, als ik hier volgend jaar nog een keer zou mogen staan, echt iets zijn waarvan ik hoop dat het goed gaat. Het kán dus wel, als er maar persoonlijk contact is, als er maar wordt geluisterd naar de burger, als er maar wordt gevraagd "wat heb je nodig?" en als er dan maar een eerlijk antwoord komt van de overheid, welke overheid dan ook: dit is wat ik je kan bieden, dit mag je verwachten en dit kan ik realiseren; dit ga ik dóén. Zet u volgend jaar alstublieft de burger centraal?

Dank u wel.

(Applaus)

De **voorzitter**:
Hartelijk dank.

De heer **Van Zutphen**:
Meneer de voorzitter, graag zou ik u in deze envelop de drie jaarverslagen overhandigen.

De **voorzitter**:
Ik dank onze Nationale ombudsman hartelijk voor het jaarverslag, ook namens de gehele Tweede Kamer. U komt met een heldere boodschap. De titel "Zet de burger centraal" zegt alles. U stelt de vraag wat een burger wel mag verwachten, ook juist als het misgaat tussen burger en overheid. De belangrijke boodschap die u uitspreekt, komt in veel opzichten niet alleen tot uitdrukking bij deze aanbieding, maar ook in al die andere onderzoeken die u gedurende het jaar met de Kamer deelt en op al die momenten dat u zelf bij de vaste Kamercommissies te gast bent.

Zowel uit het jaarverslag als uit uw verhaal van zojuist blijkt een enorme inzet voor en toewijding aan alle burgers die bij u aankloppen. Dat geldt niet alleen voor u en niet alleen voor de substituut-Ombudsman en de Kinderombudsman, die ik eerder al even noemde, maar ook voor alle medewerkers die het dagelijks allemaal mogelijk maken. Zij zijn voor een deel ook aanwezig op de tribune. Wij zijn u allen zeer erkentelijk.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman zal ik nu in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken. Het werk van de Kinderombudsman zal worden besproken binnen de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het werk van de Veteranenombudsman zal ik doorgeleiden naar de commissie voor Defensie. Die commissies zullen vervolgens bepalen op welke manier de behandeling van het jaarverslag verder vorm krijgt. Ik dank nogmaals iedereen die hier een bijdrage aan heeft geleverd, en sluit de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2024 van de Nationale ombudsman. We gaan even een paar minuten schorsen.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.