

Aanbieding jaarverslag Nationale ombudsman

Aanbieding jaarverslag Nationale ombudsman

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

De **voorzitter**:

Ik heropen de vergadering. Aan de orde is de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2025 van de Nationale ombudsman. Ik heet de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, van harte welkom in ons midden. Tevens een hartelijk woord van welkom aan de substituut-ombudsman, mevrouw Molenaar, de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, de algemeen directeur, mevrouw Van Essen, en de andere medewerkers die hier aanwezig zijn. Zoals ieder jaar zal de Nationale ombudsman hier vandaag het jaarverslag aanbieden van de Nationale ombudsman, van de Kinderombudsman en van de Veteranenombudsman, een jaarlijks terugkerend moment ter onderstreping van de bijzondere band tussen de Ombudsmannen en de Kamer.

Het is een genoegen om het woord te geven aan de Ombudsman.

De heer **Van Zutphen**:

Dank u wel, meneer de voorzitter, voor de mogelijkheid om de drukke agenda van u met de drukke agenda van ons te combineren in een paar minuten, waarbij ik straks het jaarverslag van drie Ombudsinstituten aan u mag overhandigen en de kans heb om daar nog een paar woorden bij te spreken.

Wat mij betreft zouden er drie dingen aan de orde moeten komen in de komende paar minuten. Het eerste is natuurlijk het jaarverslag van de drie instituten. Daarnaast dient er ook aandacht te zijn voor de behoorlijkheidswijzer, de vereisten die wij als Ombudsinstituten hebben gesteld op basis van het algemene bestuursrecht aan wat nou een behoorlijke manier is waarop de overheid of overheden met de burgers omgaan. Tot slot een derde punt. We maken van de gelegenheid gebruik om ook iets te zeggen over de proactieve overheid. We hebben daar een visie op ontwikkeld, waarvan ik denk dat u daar als Kamer, als parlement, ook uw voordeel mee zou kunnen doen.

In die behoorlijkheidswijzer, behoorlijkheidsnormering, gaan we uit van een aantal kernwaarden. Dat is vooral: een goed contact tussen burgers en overheden. We moeten werken voor alle burgers. Het gaat om eerlijk handelen en — daarmee ben ik meteen bij de titel van het jaarverslag van dit jaar — we moeten doen wat nodig is. Over wat nodig is, moeten we het maar eens met elkaar hebben; en vooral over hoe we het gaan doen. Die normeringen, die behoorlijkheid, de dingen die wij schrijven en doen, zijn nodig om de voorwaarden te creëren om het vertrouwen te herstellen.

Ik zeg niet voor niks "herstellen". Er is in de afgelopen jaren toch wel het een en ander gebeurd in ons land; we hebben daarover al veelvuldig met elkaar gesproken. Ik hoef alleen maar "toeslagen" of "Groningen" te noemen, of inmiddels ook "Eleveld" of de "brand op Bonaire bij Lagun". Om het vertrouwen te herstellen is dat echt heel hard nodig. Eerlijk gezegd dacht ik, toen ik vanmorgen wakker werd: ik voeg Ter Apel toe aan dit lijstje. Ik heb gisteravond gekeken en het vanochtend in de krant gelezen, en ik moet u heel eerlijk zeggen: ik heb er wel pijn in mijn buik van. Een aantal jaren geleden was ik betrokken bij het gesprek over hoe we dit gaan aanpakken, en niet alleen maar vanwege degenen die daar komen om asiel te vragen maar vooral ook om ervoor te zorgen dat in Ter Apel de leefbaarheid, de gemeenschap, overeind kan blijven. Gisteravond heb ik gezien dat we weer ver over de 2.300 zitten, terwijl een aantal jaren geleden Rijk, gemeenten, COA en anderen

hebben afgesproken om de 2.000 nooit meer te zullen overschrijden. Dat hoort ook wel een beetje bij "doen wat nodig is". Kennelijk is er niet gedaan wat nodig is om die afspraak gestand te kunnen doen. Daar hebben we allemaal heel erg veel last van en daar moet echt iets aan gebeuren.

Doen wat nodig is. Dat is natuurlijk ook: als de dijk doorbreekt, zandzakken voor de deur leggen. Maar er is wat mij betreft nog iets veel belangrijkers. Eigenlijk zouden we namelijk moeten zorgen dat we voor er zandzakken nodig zijn, al hebben gedaan wat nodig is. Dat is letterlijk zo geweest natuurlijk, na de watersnoodramp in Limburg, maar het is nog steeds zo. Ik moet u zeggen dat ik langzamerhand wel denk dat we af moeten van symptoombestrijding: er gebeurt iets, we lossen het snel op en we denken dat het klaar is. Als we niet doen wat nodig is, namelijk de onderliggende problemen en oorzaken bij de kop pakken, dan hebben we niet langer te maken met een realistische overheid.

U weet dat de vicepresident van de Raad van State, de president van de Rekenkamer, die u hier gisteren hebt gezien, en ikzelf een visie hebben gemaakt op die realistische overheid en wat er nodig is. Wat is er nou nodig naar onze overtuiging? Dat vindt u ook terug in onze jaarverslagen. Het gaat er vooral om dat er duidelijkheid gegeven wordt over wat wel kan en wat niet kan, en wat wel mag en wat niet mag. Ik denk dat u vanavond nog wel met elkaar zult spreken over wat wel mag en wat niet mag.

Het gaat ook om goede, begrijpelijke wetten, die uitgevoerd kunnen worden en die gehandhaafd worden als ze er eenmaal zijn. U weet waar ik het over heb. Er kan geleerd worden van dingen die in het verleden niet helemaal goed zijn gegaan, of helemaal niet goed zijn gegaan. Daar hoort bij dat je spreekt met en luistert naar degenen om wie het gaat. Dat is wat mij betreft typisch iets voor een ombudsman, maar ook voor een parlement, voor de volksvertegenwoordiger.

Meneer Van Rompuy, die ik twee weken geleden hoorde spreken, zei: "Democratie is converseren. Als het gesprek stopt, loopt de democratie gevaar." We moeten er dus voor zorgen dat het gesprek niet stopt. Dat is nodig. De democratie moet door kunnen gaan. De mensen moeten weten dat het algemeen belang vooropstaat. Ze moeten begrijpen dat het persoonlijke belang niet altijd kan prevaleren en dat demonstreren niet betekent dat wat je zegt ook gaat gebeuren, maar dat demonstreren betekent dat er rekening wordt gehouden met wat je zegt. Ik zal er volgende week nog wel iets over zeggen.

Morgen ben ik in Groningen en ook in Eleveld. Daar kunnen we leren van wat er is gebeurd in Ekehaar en wat er de afgelopen jaren is gebeurd in Groningen. Daar kunnen we op basis van de ervaringen die we hebben, doen wat nodig is. Een van de dingen die daar nodig is, is ervoor zorgen dat er niet meer ongelijkheid gaat ontstaan dan er al is.

Als ik in Groningen ben en als het gaat over het verschil tussen Groningen en Noord-Drenthe, tussen het gebied van het Groningenveld en dat van de kleinere velden, Ekehaar en Eleveld, dan vertellen de mensen ons vooral: er is verschil; het is onverklaarbaar. Mijn antwoord is meestal: het is wel verklaarbaar, want het is gecreëerd. Laten we er nou voor zorgen dat het niet verder komt dan het al is. Liever nog: laten we het terugdringen. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat wij, als wij luisteren naar de burger, de verschillen in de oplossingen die wij bieden, niet vergroten en de kans op verongelijkheid niet laten toenemen.

Dat zou overigens ook kunnen helpen bij de hersteloperatie na de mijnwaterschade in Limburg, waar ik wat betreft de manier waarop die gaat worden aangepakt, ook wat zorgen over heb. Ook daar zouden we dus heel goed en proactief aan de slag moeten.

Er is wat mij betreft een brengplicht: de overheid heeft de plicht om de burger datgene te

brengen waar hij aanspraak op kan maken. We moeten niet nog een keer krijgen wat we zagen in Winsum vele jaren geleden, of recent rondom de bijstand, met het niet kunnen combineren van data, waardoor we niet weten bij wie we de bijstand moeten brengen. Het is van belang om te informeren, te ondersteunen, misschien zelfs wel automatisch toe te kennen, als je weet om wie het gaat.

We moeten er ook voor zorgen dat het niet ingewikkeld wordt of blijft, of liever nog dat het minder ingewikkeld gaat worden. Wanneer gaan we nou zien dat het toeslagenstelsel echt op een andere manier gaat worden ingericht? Wanneer krijgen de burgers weer vat op hun eigen financiële positie, zodat ze niet de ene helft van hun tijd kwijt zijn met het aanvragen en de andere helft met het afleggen van verantwoording?

Daar zijn goede voorbeelden van. In de afgelopen maanden hebben we dat gezien, onder andere in Wageningen. Daar is het Maatschappelijk Meedoen Budget zo'n voorbeeld van hoe je ervoor zorgt dat als je redeneert vanuit de burger, de inwoner, en je helpt bij alles bij elkaar halen, de greep op het leven weer toeneemt. Daarmee neemt ook de kans toe dat je herstelt en vooral — dit is heel belangrijk — dat het vertrouwen weer terugkomt.

Ik zou u het volgende willen vragen. Doe wat nodig is. Geef ruimte aan de lokale overheden. Zeg ze wat ze moeten doen en waar de ruimte is voor henzelf. Forceer doorbraken. Wacht niet tot het misgaat, maar wees proactief; wees er al voordat het mis kan gaan. Stel de burger centraal. Dat was het motto van het jaarverslag van vorig jaar. Daar volgt wat ons betreft logischerwijs uit voort dat je, als je de burger centraal hebt gesteld, dan nu gaat doen wat nodig is, omdat je weet wat de burger nodig heeft. Het is nu óók aan u om te doen wat nodig is. Wij zijn er klaar voor en naar mijn overtuiging de burger ook.

Tot slot, meneer de voorzitter. Dit gaat niet alleen maar over ons, maar ook over de toekomstige generaties. Doen wat nodig is, reikt nog veel verder dan wat in het komende jaar aan de orde zal zijn. Het gaat over ons in de toekomst.

Ik overhandig u graag de jaarverslagen van de drie instituten. Ik hoop dat u er veel aan hebt en dat u er veel gebruik van zult maken.

Dank u wel.

(Geroffel op bankjes)

De voorzitter:

Dank u wel. Namens de hele Kamer dank ik u voor het Jaarverslag 2025, Doen wat nodig is. De titel is duidelijk. U vraagt om het nemen van verantwoordelijkheid, zowel als het gaat om het herstellen van het contact met de burger als om het vertellen van het eerlijke verhaal. Wij allen in deze Kamer kunnen ons spiegelen aan die woorden.

De vraag "hoe kan het beter?" staat niet enkel centraal in uw ombudswerk, maar resoneert ook hier bij de leden van dit huis. U waarschuwt voor het vergroten van de ongelijkheid doordat het beleid niet iedereen bereikt. U waarschuwt voor een verstoring van de relatie tussen de burger en de overheid als men niet begint met horen en zien. Uiteindelijk is het aan ons allen om te leren en te verbeteren. Overigens houdt u ons de spiegel niet enkel voor met de aanbieding van dit jaarverslag, maar ook op verschillende momenten gedurende het jaar. Ik noem daarbij graag de toezending van de vele rapporten en uw deelname aan rondetafelgesprekken van verschillende commissies. Daar zijn wij u en uw hele organisatie erkentelijk voor.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman zal ik nu in handen stellen van de commissie voor Binnenlandse Zaken, met dien verstande dat het werk van de Veteranenombudsman

zal worden doorgeleid naar de commissie voor Defensie. Het werk van de Kinderombudsman zal worden besproken in de commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Daarmee sluit ik de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2025 van de Nationale ombudsman af. Ik dank nogmaals allen die hieraan een bijdrage hebben geleverd. Ik schors voor een kort ogenblik. Daarna zullen we gaan stemmen.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.