

---

## 4

### Jaarverslag Nationale ombudsman

Aan de orde is **de aanbidding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2016**.

**De voorzitter:**

Ik heet de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, van harte welkom en natuurlijk ook de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, en de substituut-ombudsman, mevrouw Sylvester.

De Kamer vindt het belangrijk dat de aanbidding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman de aandacht krijgt die zij verdient. Het is een van de weinige verslagen die in de plenaire zaal worden overhandigd en toegelicht. Dit jaar gebeurt dit voor de tiende keer. De Nationale ombudsman biedt ook het jaarverslag van werkzaamheden van de Veteranenombudsman over het jaar 2016 aan.

Ik geef graag het woord aan de heer Van Zutphen namens het instituut Nationale ombudsman.

**De heer Van Zutphen:**

Mevrouw de voorzitter. Alle burgers hebben de overheid nodig om te kunnen meedoen en kwetsbare burgers het meest. Daarom zijn goede wetten en regels nodig; wetten en regels die begrijpelijk en uitvoerbaar zijn.

Burgers vertrouwen erop dat u zulke regels maakt. Burgers maken aanspraak op een betrouwbare overheid die zulke wetten en regels goed uitvoert. De titel van het jaarverslag 2016 van de Nationale ombudsman is: Wie niet past, loopt vast. Dat heeft met die aanspraak van de burgers op een betrouwbare overheid te maken, want voor wie laaggeletterd is — dat zijn in Nederland 2,5 miljoen mensen — voor wie schulden heeft — 500.000 huishoudens in schulden; 400.000 kinderen groeien op in armoede — voor wie met PTSS terugkeert van een militaire missie, voor wie leeft met een verstandelijke beperking, voor wie lichamelijk gehandicapt is, voor wie in Groningen woont, voor wie een van de 50.000 Q-koortspatiënten is, voor die burgers is de betrouwbare overheid vaak ver te zoeken.

Het parlement is bij uitstek in de positie om burgers in staat te stellen om mee te doen. U kunt ervoor zorgen dat de overheid een humane schuldeiser is, dat de bestuurlijke spaghetti in Groningen van het bord verdwijnt, dat wetten en regels leesbaar en begrijpelijk zijn en dat mensen met een beperking niet worden overvraagd. U kunt ervoor zorgen dat ouderen niet in de armoedeval lopen. U kunt het perspectief van burgers borgen in regels, wetten en beleid. Dat verwacht de burger ook van u.

Het borgen van het burgerperspectief gaat vooraf aan het vaststellen van wetten, regels en beleid. Nooit achteraf, want dan is het vaak te laat. Zo kon het fout gaan met de pgb's doordat te laat nog nieuwe regels werden bedacht en werden toegevoegd aan de wet met als gevolg dat de betrouwbaarheid van de overheid geweld werd aangedaan.

Veel gaat echter ook goed, en steeds beter. Het aantal gijzelingen na het niet-betalen van geldboeten door mensen die

niet kunnen betalen, is drastisch verminderd. Sommige gemeenten hebben hun bijstandsbeleid aangepast voor 27-plussers, op de juiste manier. Door en namens overheden wordt oprecht excuus gemaakt voor wat is fout gegaan tussen de overheid en de burger. Er is een nieuwe verbeterde beslagvrije voet door de Kamer vastgesteld. Ik zou zeggen: nu het bankbeslag nog. Er kwam een verbeterde klachtenregeling voor defensiepersoneel. Het aantal wanbetalers bij zorgverzekeringen daalde naar ver onder de 300.000.

De burger verwacht natuurlijk ook wat van de Nationale ombudsman: inspringen en interveniëren waar het misgaat tussen burger en overheid, de vinger op de zere plek leggen, overheden aanzetten tot verbetering en tot leren van gemaakte fouten. Daarom hebben wij voortdurend aandacht voor en doen wij onderzoek naar burgers met schulden en in armoede, de gevolgen van digitalisering en de uitvoering van de verschillende decentralisaties. In de jaarverslagen van de Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman ziet en leest u hoe we dat in 2016 hebben gedaan. We zochten de burger op en gaven hem steun waar het misging. We daagden alle overheden uit om te leren van fouten en ervaringen, zodat het beter, nóg beter, gaat tussen burger en overheid.

Het parlement maakt regels en wetten die iedere burger in staat moeten stellen om mee te doen. Wij doen ons werk al 35 jaar; wij vieren ons zevende lustrum. Dat doen wij vanuit de met u gedeelde overtuiging dat de overheid er is voor de burger, en niet andersom. Daarom overhandig ik u, mevrouw de voorzitter, met veel plezier het Jaarverslag 2016 van de Nationale ombudsman en van de Veteranenombudsman.

(Geroffel op de bankjes)

**De voorzitter:**

Ik neem aan dat er geen bezwaar tegen bestaat dat dit stuk ter inzage wordt gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Kamer.

(Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.)

**De voorzitter:**

Ik dank de Nationale ombudsman. Hartelijk dank voor het jaarverslag, mijnheer Van Zutphen, en voor het vele werk en de aandacht die wederom aan het jaarverslag zijn besteed. Vanzelfsprekend dank ik ook de substituut-ombudsman, mevrouw Sylvester, alsmede de medewerkers van het bureau Nationale ombudsman, die in de afgelopen periode met veel energie hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit jaarverslag.

De Kinderombudsman komt volgende week met haar eerste jaarverslag. Dat wordt apart aan de Kamer aangeboden. Wij kijken daar ook naar uit.

Ik zal het jaarverslag van de Nationale ombudsman doorgeleiden naar de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken. Het verslag van de werkzaamheden van de Veteranenombudsman zal ik doorgeleiden naar de vaste commissie voor Defensie. Daar zal later worden beslist over de verdere

procedure. Voor nu wil ik de Nationale ombudsman en de mensen in de voorzittersloge nogmaals hartelijk bedanken.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.