

6

Aanbieding jaarverslagen Nationale ombudsman, Veteranenombudsman en Kinderombudsman

Aan de orde is de aanbieding van de jaarverslagen van de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman.

De voorzitter:

Het is fijn als iedereen blijft zitten. De Nationale ombudsman wordt begeleid door de griffier van Binnenlandse Zaken.

Aan de orde is de aanbieding van het gezamenlijke jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over het jaar 2018. Ik heet de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, in vak-K van harte welkom. Ook heet ik de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, de substituut-ombudsman, mevrouw Sylvester, en mevrouw Van Essen, directeur van het Bureau Nationale ombudsman, van harte welkom in de voorzittersloge.

Elk jaar rond deze tijd biedt de Nationale ombudsman het jaarverslag hier in de plenaire zaal aan de Kamer aan en licht hij het kort toe. Met het jaarverslag legt de Nationale ombudsman verantwoording af voor de belangrijke taak die hij vervult door op te komen voor mensen die vastlopen in onze samenleving. Het jaarverslag geeft de Kamer direct inzicht in de wijze waarop het overheidsbeleid in de praktijk van alledag bij burgers aankomt. De waarde van deze terugkoppeling is voor ons werk hier in de Kamer van groot belang.

Dan geef ik nu het woord aan de Nationale ombudsman.

De heer Van Zutphen:

Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Dank voor het toch nog vinden van tijd vandaag om ons de kans te geven het jaarverslag van de drie ombudsmannen aan te bieden. Daar ben ik u zeer erkentelijk voor en uw Kamer natuurlijk evenzeer.

Een tweede gezamenlijk jaarverslag van de Kinderombudsman, de Veteranenombudsman en de Nationale ombudsman. Ook in 2018 hebben wij weer heel veel mensen gesproken en ontmoet, wel vele duizenden, burgers, kinderen, burgertjes zou je kunnen zeggen, veteranen, jong, oud, uit de stad, de provincie, geboren in het Koninkrijk of elders. In al die gesprekken en ontmoetingen kwam steeds aan de orde dat iedereen die met ons sprak, of iedereen die ons schreef of belde, mee wilde kunnen doen. Daarom heet ons jaarverslag voor dit jaar "Iedereen moet mee kunnen doen". Ik benadruk het woord "moet". Als we zeggen "iedereen kan meedoen", dan is het een beetje aan jezelf of je meedoet of niet. Maar als je zegt "iedereen moet mee kunnen doen", dan zeggen we tegen overheden, de Rijksoverheid, de gemeentelijke overheid, de medeoverheden, dat ze ervoor moeten zorgen dat je inderdaad mee kunt doen. Dus achter dat woordje "moet" gaat een opvatting schuil over wat de overheid moet doen voor haar burgers, op welk niveau dan ook.

Het is dus een opdracht aan de overheid, maar eigenlijk ook aan iedereen, want u weet: de Kinderombudsman spreekt niet alleen maar over overheid en de Veteranenombudsman doet dat ook niet. Iedereen moet er dus voor zorgen dat we allemaal mee kunnen doen. Een opdracht. Een opdracht om actie te ondernemen. We moeten eropaf. Verbinding maken. Denk aan het jaarverslag van vorig jaar. We moeten ons actief verplaatsen in die burger, in dat kind, in de veteraan, en ons afvragen wat hij nodig heeft om mee te kunnen doen. Dat is geen eenvoudige taak, zeker niet omdat heel veel mensen maar rekening houden met één overheid. Als wij spreken met de burgers die ons bellen, zeggen ze: er is toch maar één overheid; hoe kan het dan dat ik met zo veel instanties te maken heb? Die oplossing ligt in de handen van de overheid zelf, dus: één overheid, duidelijk maken wie daarachter schuilgaat en waar mensen moeten zijn. Ik zou zeggen: geen wrong-door-principe, maar één deur, één portaal, één loket.

Ook op onze eigen website hebben we geprobeerd om mensen erbij te betrekken. We hebben hem vernieuwd. U moet echt even gaan kijken. We zijn er trots op. We hebben aan Steffie gevraagd om ons te helpen bij de taal die mensen nodig hebben om te kunnen begrijpen wie we zijn en wat we doen. We denken dat we daar aardig in geslaagd zijn. Met dat vernieuwde logo — u vindt het ook op het jaarverslag — zijn we eigenlijk heel content en laten we zien dat we proberen datgene te doen wat we ook aan anderen vragen om uit te voeren.

Mee kunnen doen is alleen te verwezenlijken als professionele ambtenaren, de professionals waar wij het altijd over hebben — dat zijn dus gewoon de kundige, vaardige mensen aan die loketten of aan dat ene loket en daarachter in de samenwerking — de ruimte en de middelen krijgen om het goede te doen. We weten eigenlijk met z'n allen wel wat het goede is. Ik zeg heel vaak: het werk van een ombudsman bestaat eruit dat hij datgene wat obvious is steeds weer naar voren brengt, dus "stating the obvious" als corebusiness, om maar een beetje naar Engels te gebruiken.

Mee kunnen doen betekent dus dat er begrijpelijke en uitvoerbare regels en wetten zijn, want alleen als er uitvoerbare regels en wetten zijn, kunnen mensen zelf zich verwezenlijken en begrijpen wat er van hen verlangd wordt. Dat voorkomt dat er verkeerd gebruik wordt gemaakt van regels, van wetten, en dat voorkomt vervolgens dat er op een onjuiste manier wordt afgestraft, beboet of dat er mensen voordelen kwijt raken. Het is dus een pleidooi voor heldere wetten in uw Kamer die er vervolgens toe leiden dat inderdaad mensen kunnen participeren in de samenleving. Op die manier is de participatiesamenleving een geslaagd project.

In ons jaarverslag — ik zei het u al — treft u heel veel verhalen, van volwassenen en van kinderen. Ze willen meedoen op eigen kracht. Om u een indruk te geven: we krijgen iedere dag meer dan honderd mailtjes, telefoontjes en brieven van mensen die laten weten dat het ze niet lukt om mee te doen. Wat wij proberen is de voorbeelden daarvan op een goede manier te verwoorden in ons verslag. Als u er straks doorheen bladert en doorheen leest, zult u zien dat het vooral de verhalen zijn die u laten zien waar wij ons mee bezig hebben gehouden en wat voor de burgers van belang is. Wij sporen u en anderen dan ook heel graag aan

om mee te doen om het mogelijk te maken dat anderen zich kunnen verwezenlijken. Daarom schreef de Kinderombudsman aan de minister van VWS, aan meneer De Jonge, een brief over grote zorgen in de jeugdzorg. En daarom heb ik me als Veteranenombudsman bemoeid met de reikwijdte van het begrip "veteranen en hun relaties" in de Veteranenwet, omdat anderen dachten dat er misschien een beperking kon worden aangebracht. En daarom schreef ik, samen met anderen, de rapporten "Zorgen voor burgers" en "Borg de zorg" over mensen met dementie en hun naaste familieleden. En daarom voer ik op dit moment een onderzoek uit naar armoede op de BES om te beginnen onder arme ouderen op de BES en in het najaar samen met de Kinderombudsman naar eenoudergezinnen en de jeugdigen.

Er moet nog veel worden gedaan, maar begrijpt u ons goed: ons, de ombudsmannen en hun medewerkers. We zien ook heel veel goed gaan en we zien ook heel veel verbeteren. Dat komt niet alleen door ons. Zeker niet, dat komt vooral door al die anderen die zich laten aansporen, onder andere door onze rapporten. Ik zie heel voorzichtig een kanteling, een kanteling die ook wel oplevert dat de participatiesamenleving en de zelfredzaamheid langzaam worden verlaten, maar dat de overheid nog niet precies weet wat ervoor in de plaats moet komen. Ik zou zeggen: laten we vooral het perspectief van de burger daarbij als richtsnoer nemen. We zien die verbeteringen zowel op het niveau van het Rijk als op het niveau van de gemeente. Maar we hebben ons lijstje voor 2019; het is al bijna gevuld. CBR, IND, DUO, beschut werken, jeugdzorg, de Cariben en de veteranen in de inloophuizen: die vragen onze aandacht en die aandacht gaan we ze geven. We gaan dat doen met een blik op de toekomst. We gaan kijken wat er over een jaar of tien eigenlijk voor verhoudingen zijn tussen overheid en burger en wat voor ombudsman daarvoor nodig is. Ik nodig u van harte uit om daarover met ons samen na te denken. De behoorlijkheid wordt immers niet alleen door de Ombudsman bepaald; die wordt bepaald in de samenspraak tussen de overheid én de Ombudsman.

Wij spreken graag over ons werk. Dat merkt u misschien ook wel. We doen dat graag bij u in de commissie: in de Defensiecommissie het veteranenjaarverslag en in de commissie van Binnenlandse Zaken het verslag van de Nationale ombudsman. En ik hoop vurig dat het verslag van de Kinderombudsman dit jaar ook voorwerp van gesprek zal zijn in de commissie van VWS. Als dat lukt, ben ik over heel 2018 tevreden en daarom stel ik u graag het jaarverslag van de drie Ombudsmannen persoonlijk in handen.

(Geroffel op de bankjes)

De voorzitter:

Namens de Kamer wil ik u hartelijk bedanken voor het jaarverslag. Uit het jaarverslag, maar ook uit uw toelichting spreekt duidelijk dat uw werk over het jaar 2018 wederom met veel zorgvuldigheid en toewijding is verricht. Via u wil ik de Kinderombudsman en de substituut-ombudsman ontzettend bedanken voor hun bijdrage aan het jaarverslag. Het jaarverslag van de Nationale ombudsman zal ik handen stellen van de commissie van Binnenlandse Zaken. Over het onderdeel Kinderombudsman zal de commissie Volksgezondheid, Welzijn en Sport zich buigen en over het onderdeel veteranen zal de commissie Defensie zich buigen.

In die commissies worden ook de verdere procedures voor de behandeling afgesproken.

Voor nu wil ik u ontzettend bedanken voor uw aanwezigheid. Dank u wel! Ik schors de vergadering voor enkele ogenblikken.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.