

Aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2020

Aan de orde is **de aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2020**.

De voorzitter:

Aan de orde is de aanbieding door de Nationale ombudsman van het jaarverslag over het jaar 2020. Een mooi moment. Ik heet de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, dan ook van harte welkom in ons midden. Ik heb ook vernomen dat u vandaag jarig bent.

(Geroffel op de bankjes)

De voorzitter:

Namens ons allen: van harte gefeliciteerd. Er zitten 365 dagen in het jaar waarin u iets kunt aanbieden en u doet dat op uw verjaardag. Dat komt ook een beetje door ons, denk ik. Heel fijn dat u vandaag in ons midden bent, op uw verjaardag.

De Nationale ombudsman zal hier vandaag in de plenaire zaal, zoals te doen gebruikelijk is, het jaarverslag over 2020 aanbieden. Het is het jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Dit jaar zijn de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, en de substituut-ombudsman, mevrouw Sylvester, niet fysiek bij de aanbieding aanwezig, maar ik hecht er wel aan om ze te noemen. Achter het ambt van de Nationale ombudsman, hoewel eenhoofdig, gaat een krachtig samenwerkingsverband schuil dat nadrukkelijk opkomt voor de rechten van kinderen en veteranen.

Met de ontvangst van het jaarverslag brengt de Kamer voor iedereen zichtbaar tot uitdrukking hoeveel waarde zij aan het werk van de Nationale ombudsman hecht en misschien nog wel meer dan andere jaren, kijkend naar alle vraagstukken die op ons bordje liggen. De Nationale ombudsman is een Hoog College van Staat met een bijzondere binding met de Tweede Kamer. De Tweede Kamer benoemt de Nationale ombudsman in zijn ambt en ontvangt van de Ombudsman, onder andere via het jaarverslag, waardevolle informatie over het functioneren van de overheid in relatie tot de burgers. Uw terugkoppeling aan de Kamer vormt een belangrijk aanknopingspunt voor reflectie op het handelen van de overheid. Ik ga ervan uit dat wij daar in deze Kamer regelmatig debatten over zullen hebben.

Het woord is aan u om een toelichting te geven.

De heer Van Zutphen:

Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Dit is de vierde keer dat ik een jaarverslag van drie ombudsmannen aan u mag aanbieden. Eigenlijk is het één Ombudsman en één Ombudsvrouw. De Veteranenombudsman en de Nationale ombudsman vallen namelijk in één persoon samen. We hadden gekozen voor 12 mei. Toen mocht ik kiezen of het misschien toch op mijn verjaardag zou zijn. Toen dacht ik:

die kans laat ik mij niet ontglippen. Het is niet dat ik een cadeautje voor u heb, want ik heb een serieus jaarverslag, waar serieuze zaken in staan en waar ik met een paar woorden bij stil wil staan.

In de eerste plaats — u zei het al — het jaarverslag. Die is ook van collega Kalverboer, de Kinderombudsman, en van mijn collega Joyce Sylvester, de substituut. Ik noem maar meteen de titel. Ik denk dat die past bij het moment van vandaag, maar ook bij het moment dat u morgen hebt met de informateur. De titel van het jaarverslag is: De burger verdient beter. Ik denk dat wij in de afgelopen maanden, jaren hebben gezien dat die burger echt tekort is gekomen als hij of zij de overheid nodig had.

De relatie tussen burger en overheid staat onder druk. Ik hoef u dat niet uit te leggen, want u bent daar zelf uitgebreid en diep op ingegaan. Maar de burgers verwachten inmiddels wel heel veel, ook van u. U hebt veel gesproken over macht en tegenmacht. Als het gaat over de wetgevende macht, dan bent u dat eigenlijk samen met de regering. Er is geen macht en tegenmacht. Er is maar één macht. Ik wil graag pleiten voor duidelijke, eenvoudige, begrijpelijke en uitvoerbare regels en wetten waar burgers zich aan kunnen houden en waarbij controle normaal is en niet overdadig of buitensporig en waarbij de gevolgen van het niet volgen van regels in acht worden genomen, maar vooral in toom worden gehouden. Dat is belangrijk voor de burger. We hebben in de toeslagenaffaire gezien waar het toe kan leiden als de zelfbeperking van de wetgever en de matiging van de uitvoering, zoals de informateur ook zei, er niet zijn.

Ik wil een paar opmerkingen maken over de tweedeling. Er is veel gesproken over 80/20. U hebt dat zelf ook gedaan. 80% van de mensen zou makkelijk mee kunnen in de samenleving, is digitaal vaardig, is goed opgeleid en heeft werk. Die 20% zou een soort vaste groep zijn, die altijd bestaat uit dezelfde mensen. Dat is niet waar. Het is onjuist om te veronderstellen dat die 20% altijd dezelfde mensen betreft. U werkt, zo heb ik inmiddels begrepen, ook vandaag bij de regeling van werkzaamheden, met wisselende meerderheden. De Ombudsman heeft te maken met wisselende minderheden. Het zijn soms de mantelzorgers, het zijn soms de toeslagouders, het zijn soms de mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en het zijn soms mensen in de schulden. Het is niet steeds dezelfde burger die deze 20% vormt. Ik denk dat het belangrijk is dat u zich dat realiseert, ook in het licht van wat het terecht veelgeprezen WRR-rapport Weten is nog geen doen ooit teweeg heeft gebracht. Dat zou eigenlijk weer op tafel moeten komen te liggen, ook in de discussie die u morgen voert: de zelfredzaamheid, de burger en zijn overheid. Laten wij daarbij niet vergeten dat de burger de overheid heeft gecreëerd, en niet andersom. U, wij, de overheid: wij zijn er voor de burger, en niet andersom.

Dan iets over systemen. Ik heb namelijk uw drukke agenda gezien; ik zou uren kunnen praten, maar ik doe dat niet. Ik probeer puntig, voor zover dat in mijn vermogen ligt, een aantal dingen op tafel te leggen. Het gaat over systemen. Wij zien de laatste tijd dat systemen de ellende hebben veroorzaakt, onder andere in de toeslagenaffaire. Maar ik moest ook denken aan onze rapporten die gingen over bijvoorbeeld mensen die hun boetes niet betaalden en gegijzeld werden door het systeem. Er zijn veel andere voorbeelden te noemen, zoals het rapport Pgb-trekkingsrecht en de

(niet) lerende overheid. Dat was een van de eerste zaken die ik schreef, in 2015. Als we de problemen die veroorzaakt zijn door de systemen oplossen met diezelfde systemen, dan lopen we vast. Het is dus tijd om ervoor te zorgen dat systemen anders worden ingericht, want met andere systemen ontstaat er meer ruimte, zowel in de uitvoering als bij de burger, om het goede te doen en te voldoen aan de verwachtingen.

Het gaat dus om een eerlijke, begrijpelijke en toegankelijke overheid; het is al vaker gezegd. Ik heb bij de informateur mogen zeggen dat het gaat over het menselijke contact dat verdwenen is en dat de overheid heeft afgekappt. Tussen de overheid en de burger is dat verdwenen. Dat moet terug. Naar mijn overtuiging is dat de enige manier om het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen. Betrouwbaarheid is daarbij het sleutelwoord. De overheid — dat zijn de wetgever en de uitvoering — moet betrouwbaar zijn. Het is niet eenvoudig om, na wat zich heeft voorgedaan in Nederland en de verontwaardiging die daarover bestaat, die betrouwbaarheid weer zo te tonen dat vertrouwen terugkomt. Maar het moet, het zal en het kan. Want — ik zei het u al — de burger verdient beter.

Er is sprake van urgentie. Het moet. Nu. U kunt het, morgen, of kort daarna. Het is nodig voor de burger. Het is nodig voor de rechtsstaat. Het is nodig voor de instituten. Ik ben bereid — ik voel dat als mijn opdracht — om samen met mijn collega's Kalverboer en Sylvester en de 220 mensen die werken bij de Nationale ombudsman mee te werken aan dat sterke instituut en te voldoen aan het verlangen en de eis dat er meer van ons bij u te horen zal zijn. Ik denk dat het belangrijk is dat de rapporten die wij schrijven, worden gelezen, begrepen en bediscussieerd. Ik bied graag aan, namens de collega's, om de dingen die wij maken, de onderzoeken die wij doen en de aanbevelingen die wij aan u schrijven, te bespreken. Ik denk dat de commissievergaderingen daar uitstekend bij passen.

Ik denk bijvoorbeeld aan een debat dat binnenkort in commissieverband zal worden gevoerd over armoede in Caribisch Nederland. Daar hebben we over geschreven. Ik zou graag voordat dit debat plaatsvindt met u daarover van gedachten wisselen. Maar dat geldt ook voor bijvoorbeeld de monitor over de uitvoering van de hersteloperatie in de kinderopvangtoeslag die eind volgende week zal verschijnen. Ook daarover zou ik graag met uw Kamer van gedachten willen wisselen. Ik denk dat wij dan voldoen aan het verlangen en de terechte, gerechtvaardigde verwachting dat de Ombudsman ook leert van wat er in de afgelopen periode is gebeurd.

Er wordt wel gesproken over een club die er zou moeten zijn tussen de burger en de overheid. Die is er. Ik ben op zoek naar een club die mijn rapporten leest. Ik weet zeker dat u dat zal zijn. Ik hoop dat u dat ook echt gaat doen. Ik overhandig u graag namens de collega's Kalverboer en Sylvester het jaarverslag over 2020, De burger verdient beter.

Dank u wel.

(Applaus)

De voorzitter:

Dank u wel. Helaas doen we het in deze coronatijd een beetje op afstand, maar niettemin zijn wij er ontzettend blij mee dat u hier vandaag bent. Ik wil u dan ook namens de Tweede Kamer bedanken voor uw verslag, het jaarverslag getiteld De burger verdient beter. U doet daarin een heldere oproep, namelijk dat juist de burgers die kwetsbaar zijn en die moeite hebben om mee te doen in de samenleving meer aandacht verdienen van de overheid. Het is mooi dat u in uw verslag bijzondere aandacht geeft aan de burgers die de Nationale ombudsman wat moeilijker weten te vinden, zoals de mantelzorger, de jongvolwassene en de alleenstaande ouder. Ik hoop daarmee — ik denk met u — dat het nieuw te vormen kabinet dit ook ziet als een aansporing om hier in de uitvoering nog meer aandacht aan te besteden, ook kijkend naar de nieuwe Tweede Kamer. Wat u ook aangeeft, is dat de wetgeving simpel en eenvoudiger moet zijn. Ik denk dat we ons dat allemaal kunnen voorstellen. Daarin hebben wij hier natuurlijk zelf een rol. Het moet begrijpelijk zijn wat er van burgers wordt verwacht.

Uit het jaarverslag en uw toelichting spreekt ook dat u uw werk, samen met uw collega's en een heel groot team van medewerkers, met veel toewijding, zorgvuldigheid en bevoegenheid doet. Daar willen we u hartelijk voor bedanken, en ook, zoals ik net al aangaf, de Kinderombudsman, de substituut-ombudsman en alle medewerkers van het bureau van de Nationale ombudsman.

Ik zal het jaarverslag in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken, met dien verstande dat we het waar het gaat om de Kinderombudsman, over de jeugd, de jongeren, zullen doorgeleiden naar de commissie voor VWS. Het onderdeel dat het werk van de Veteranenombudsman betreft zullen we doorgeleiden naar de vaste commissie voor Defensie. Deze commissies zullen zelf besluiten over de verdere procedure voor de behandeling van het desbetreffende onderdeel. U heeft in uw presentatie aangegeven dat u bereid bent om een technische briefing of een toelichting te geven en er in ieder geval voor te zorgen dat het verslag dat u hebt gemaakt goed wordt gelezen, goed wordt begrepen en hopelijk ook verder wordt gebracht.

Ik wil u namens de Tweede Kamer van harte bedanken voor het jaarverslag. Daarmee sluit ik dit onderdeel van de vergadering, helaas. Ik zou heel lang kunnen luisteren naar dit onderwerp, maar er is nog een debat vandaag en dan heeft u ook tijd om uw verjaardag te vieren.

De heer Van Zutphen:

Zo is het. Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Voorzitter: Martin Bosma