

Cramer

discussiëren over "fair share" en financieringsopties en pas daarna concrete bedragen op tafel willen leggen.

In de motie spreekt de heer Vendrik zijn zorgen uit en verzoekt hij de regering vervolgens, het standpunt in te nemen dat de afspraken van Bali leidend zijn voor verdere onderhandelingen en geen nieuwe voorwaarden te stellen aan het verkrijgen van financiële steun. Voor dit kabinet is wat in Bali is afgesproken leidend voor onze inzet in de Europese en internationale onderhandelingen. Ook hier moeten wij strategische keuzes maken om zaken voor elkaar te krijgen. De minister-president heeft dat zojuist in het algemeen overleg toegelicht. Dat wij voor de afspraken van Bali staan, is zonneklaar. Als geen ander land in Europa zetten wij ons in voor een klimaatakkoord dat klinkt als een klok.

Voorzitter. Ik zie de motie van de heer Vendrik als ondersteuning van het beleid van het kabinet. Er is namelijk geen sprake van dat de financiële ondersteuning gewijzigd zal worden. Verder zullen ontwikkelingslanden ook niet verplicht worden om hun "fair share" te nemen. Dat staat ook niet in paragraaf 23 van het concept van de Europese Commissie. Integendeel: het is de Europese Unie die haar "fair share" gaat nemen.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Ik vind het een raadselachtig antwoord, want de minister zegt nu met zo veel woorden dat de aantijging van Yvo de Boer naar aanleiding van de Ecofinconclusies over een extra conditionaliteit voor het verkrijgen van financiële steun niet juist is.

Minister **Cramer**: Ik ga nu uit van de conceptvoorstellen van de Europese Commissie. Ik doel dan op paragraaf 23, waarin heel duidelijk staat wat de inzet is van de Europese Unie ten aanzien van de financiering. Daar heb ik het over. Er zijn discussies in Europa over de wijze waarop alles moet worden gefinancierd. Dat weet de heer Vendrik ook. De inzet van het Nederlandse kabinet – ik heb het nu even niet over andere landen – is om zo veel mogelijk overeind te houden wat wij op Bali hebben afgesproken.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Ik wil toch echt graag antwoord op mijn vraag. De heer Yvo de Boer, niet de geringste, is aangeslagen op de laatste Ecofinbesluitvorming ter zake van het klimaatbeleid. Hij zegt dat er straks extra condities worden gesteld aan het krijgen van financiële steun voor ontwikkelingslanden. Dat kan niet en mag niet, zo zegt hij, omdat dit strijdig is met "Bali". Als de minister dat ook vindt, wil ik nu van haar horen dat zij het eens is met de heer Yvo de Boer en dat Nederland de conclusies ten onrechte heeft gesteund door de staatssecretaris van Financiën. Dat had niet gemogen. Het mag in ieder geval niet nog een keer gebeuren in de desbetreffende raadsconclusie, die nu in conceptvorm voorligt op de voorjaarsraad. Dat is dus niet het Nederlandse standpunt, het krijgt dus geen Nederlandse steun.

De **voorzitter**: Dank u wel.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Geen extra eisen, bovenop datgene wat op Bali is afgesproken.

Minister **Cramer**: Nogmaals, het is de inzet van het kabinet om de Baliresultaten als basis te nemen voor de

onderhandelingen in Kopenhagen, maar ook komende weken in de voorjaarsraad. Dat er andere landen in Europa zijn die terugtrekkende bewegingen maken, daarmee hebben wij ook te kampen. Wij staan echter voor onze zaak en gaan het uiterste doen om dat wat de heer Vendrik in zijn motie wil, in Europa voor elkaar te krijgen.

De **voorzitter**: De heer Ormel heeft nog een korte vraag.

De heer **Ormel** (CDA): Aan het einde van dit debatje vraag ik de heer Ten Broeke of hij bereid is om te gaan voor het resultaat en dus de motie aan te houden, of dat hij de motie in stemming brengt en dus kennelijk voor de verkiezingsretoriek gaat.

De **voorzitter**: Mijnheer Ormel, u weet zelf dat dit een korte vraag is die een heel lang antwoord uitlokt.

De heer **Ten Broeke** (VVD): Ik zal proberen om het heel kort doen. Daar is geen sprake van. Ik houd de motie niet aan. Ik ga haar in stemming brengen. Het gaat inderdaad om het resultaat, ook als dat betekent dat er gewoon aandacht voor moet blijven. Dat is wat wij beogen.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: Om 14.30 uur stemmen wij over de moties. Ik schors de vergadering eerst tot 13.00 uur. Ik verwacht u allen hier weer terug, omdat wij dan het jaarverslag van de Nationale ombudsman, ter uitvoering van een motie van de Kamer zelf, in de plenaire zaal in ontvangst nemen. Ik zie u allen om 13.00 uur.

De vergadering wordt van 12.31 uur tot 13.00 uur geschorst.

Aan de orde is **de aanbieding van het jaarverslag over het jaar 2008**.

De **voorzitter**: Ik heet van harte welkom de Nationale ombudsman zelf, de heer Brenninkmeijer, maar natuurlijk ook de substituut-ombudsmannen, de heer Van Dooren en mevrouw Stehouwer, alsmede de beide medewerkers, mevrouw Bekman, directeur van het Bureau van de Nationale ombudsman, en eventueel projectleider mevrouw Van Dam.

Net als vorig jaar beleven wij een bijzonder moment. Voor de tweede keer is de presentatie van het jaarverslag van de Nationale ombudsman in de plenaire zaal aan de orde. De Kamer heeft daarover zelf in 2007 een motie aangenomen. Daarin staat dat het belangrijk is dat de Kamer meer aandacht besteedt aan het jaarverslag van de Nationale ombudsman.

Om die aandacht op gang te brengen, geef ik graag het woord aan de heer Brenninkmeijer, de Nationale ombudsman, voor het aanbieden van zijn jaarverslag.

□

De heer **Brenninkmeijer**: Mevrouw de voorzitter. Graag zeg ik u dank voor de gelegenheid die u mij biedt om mijn verslag over het jaar 2008 aan de Tweede Kamer aan te bieden. Ik zie uit naar de gedachtewisseling met

Brenninkmeijer

de Kamer over mijn bevindingen en de analyse van die bevindingen.

De titel van mijn verslag luidt: De burger in de ketens. Mijn presentatie vindt plaats tegen de achtergrond van een diepe economische crisis, die ook de volle aandacht van de Kamer vraagt. Die crisis valt niet weg te denken als het gaat om een verkenning van de positie van de burger in onze steeds complexere samenleving.

Als Nationale ombudsman ontving ik in 2008 24.000 telefoontjes van burgers en 13.000 klachten, die tot duizenden interventies en honderden rapporten leidden. Daarnaast doe ik op eigen initiatief onderzoek. Ik onderhoud intensieve contacten met vele overheidsorganisaties en kan vaak bij hen achter de schermen kijken. Met een helder zicht op de problemen waarmee overheidsorganisaties te maken krijgen, kijk ik als ombudsman met de blik van de burger. Welke problemen ondervindt deze in zijn contacten met de overheid en welke bevindingen zijn voor de Tweede Kamer van belang? Wat heb ik met deze ombudsmanblik in het jaar 2008 gezien? Hoe zien de klachtpatronen bij de honderden overheden er uit?

Wat over 2008 opvalt is, dat het aantal klachten over de meeste overheidsinstanties, denk aan de Belastingdienst, UWV en de IND, niet is toegenomen. Er ontstaat meer rust bij deze organisaties en die vertaalt zich in minder klachten. Wel zie ik een explosie van klachten over het Centraal Administratie Kantoor, het CAK, dat te hoge facturen voor de zorg verstuurt en waar herstel van fouten lang duurt.

Ik zie dramatische gevallen in de jeugdzorg, waar kinderen het slachtoffer worden van gebrek aan afstemming en samenwerking. Ik zie bijvoorbeeld ook rare gevallen bij de Dienst Wegverkeer en het Centraal Justitieel Incasso Bureau, die automatisch boetes opleggen voor auto's die mensen al tien jaar niet meer hebben. De oorzaak van dit soort klachten is vaak dezelfde: onze overheid is erg complex en de vele overheidsorganisaties werken vaak niet goed samen. Om de samenwerking te verbeteren, komen overheden tot wat men noemt ketensamenwerking en keteninformatisering. Deze samenwerking in ketens van overheidsorganisaties laat op een paar plaatsen goede resultaten zien. De keteninformatisering, dat wil zeggen de toepassing van ICT in ketens, is voor een belangrijk deel nog in ontwikkeling. Op een paar plaatsen blijkt de geautomatiseerde koppeling van gegevens al te resulteren in effectieve uitvoering. Ketensamenwerking en keteninformatisering veroorzaken echter voor de burger ook weer nieuwe problemen. Soms zijn dat fatale problemen en soms zeer hardnekkige problemen. Mijn aandacht richt zich op de samenwerkingsproblemen binnen de publieke taakvervulling.

Daarbij wijs ik de Kamer op een trend die ik waarneem in ons overheidsbestuur. Onze overheidsmachine wordt steeds complexer en complexer. Om de overheidstaak goed te vervullen en om de burger de diensten te leveren die van belang zijn, wordt goede samenwerking tussen de vele ongelijksoortige onderdelen van de overheid en vaak ook private verbanden steeds belangrijker, maar ook moeilijker.

Steeds vaker organiseren overheden zich in ketens en voor die ketensamenwerking is ook weer keteninformatisering van groeiende betekenis. Overheden koppelen gegevensbestanden en wisselen geautomatiseerd gegevens uit. Die overheidsmachine wordt

daardoor meer en meer een complexe ICT-machine. Overheden worden daarmee volledig afhankelijk van ICT en de ervaring leert dat met ICT ernstige problemen kunnen ontstaan. Toepassingen zijn te laat klaar of werken niet goed. Grote ICT-projecten monden uit in een fiasco, bestanden vervuilen en er worden lastig te herstellen fouten gemaakt.

Wat betekent dit voor de burger? De burger is steeds afhankelijker van die goede samenwerking en is afhankelijk van goede informatie-uitwisseling tussen al die overheden. Maar het gaat regelmatig mis en burgers raken knel in de ketens. Deze trend van afhankelijkheid van ketensamenwerking en de steeds grotere gevoeligheid van de keteninformatisering zie ik heel duidelijk bij het CAK, dat ik net al noemde, de jeugdzorg en de Dienst Wegverkeer, maar springt eigenlijk overal bij de overheid in het oog.

Ik maak mij ernstig zorgen over de gevolgen van deze trend bij de overheid. De overheid is te complex. Ketensamenwerking en keteninformatisering moeten de oplossing bieden, maar vormen zelf ook weer een probleem.

Hoe ernstig is dat probleem? In veel standaardgevallen gaat het gelukkig goed, hoewel het UWV zijn mega ICT-project heeft moeten staken. In februari 2008 moesten ruim 720.000 belastingplichtigen hun digitale aangiften opnieuw versturen en in maart 2008 moesten 40.000 bedrijven opnieuw hun jaargegevens over 2007 aanleveren. Die problemen blijken overigens wel oplosbaar.

Toch zie ik gevallen waarin burgers ernstig in de knel komen. Het blijkt dan vaak veel moeilijker om de ontstane samenwerkingsproblemen op te lossen en soms is het al te laat. Vorig jaar heb ik mij gebogen over twee kinderen die de dood vonden en waar mijn zorg uitging naar de wijze van samenwerking in de complexe jeugdzorg. Andere jonge kinderen verbleven onredelijk lang in een gesloten inrichting en het leek erop dat niemand zich er om bekommerde voor hoelang. Deze kinderen kregen niet de noodzakelijke behandeling.

Een ondernemer blijkt meer dan vijftien jaar het slachtoffer van identiteitsfraude te zijn. Als hij de Staat daarop aanspreekt, zegt de Staat niet verantwoordelijk te zijn voor de 26 politiekorpsen waar hij verkeerd geregistreerd staat.

Als mij de vraag wordt gesteld waardoor deze trend wordt veroorzaakt, dan luidt mijn antwoord dat de overheid aan wildgroei lijdt; een wildgroei die de afgelopen tientallen jaren steeds is doorgegaan. Onze overheid is als een steeds complexere machinerie gebouwd, aangebouwd en uitgebouwd. Voor ieder probleem komt er een nieuwe organisatie met nieuw beleid en regelgeving en met eigen budget en bevoegdheden. Een goede samenwerking is dan belangrijk, maar het wordt wel steeds complexer en complexer.

De Tweede Kamer en het kabinet hebben beide een belangrijke verantwoordelijkheid. Zij kunnen een telkens beslissende invloed uitoefenen op de inrichting van de complexe overheidsmachinerie. Zij kunnen voorkomen dat naar aanleiding van incidenten telkens nieuwe maatregelen van de regering worden afgedwongen. Zij kunnen bij nieuw beleid voldoende aandacht besteden aan de uitvoeringsproblemen en de bestuursorganen voldoende ruimte geven om zich voor te bereiden op de uitvoering van nieuw beleid. Zij kunnen de noodzaak van politieke en bestuurlijke vernieuwing onderkennen en dit

Brenninkmeijer

onderwerp hoog op de agenda plaatsen. Zij bewijzen de democratie een goede dienst door aan al deze punten serieuze aandacht te besteden.

Voorzitter, ik kom tot mijn aanbevelingen. Die heb ik in het jaarverslag uiteraard verder uitgewerkt. In de eerste plaats is van belang dat de burger in situaties waarin het misgaat tussen verschillende overheden, op een eenvoudige wijze weet waar hij aan toe is. De burger mag niet in de knel komen te zitten in deze ketens. Het is mooi dat er één rijkslogo komt, maar belangrijker is dat de burger een snelle en herkenbare toegang krijgt om zijn vaak complexe problemen opgelost te krijgen. Het instellen van bezwaar en beroep, of het indienen van een klacht, lijkt een oplossing. Bij complexe problemen raakt de burger echter meer en meer verstrikt in procedures. De burger wil geen procedures; de burger wil oplossingen. Mijn advies luidt daarom: richt een herkenbaar adres in met daarboven een bord waarop staat: "Hier bieden wij een oplossing voor uw problemen met de overheid." Zittend achter dit loket zal de overheid kunnen leren waarom het voor de burger zo misgaat. Er valt nog veel te leren. Belangrijk is dat minder met een juridische bril naar de problemen wordt gekeken. Daarvoor zijn inmiddels belangrijke initiatieven genomen. Die verdienen de volle aandacht en steun van de Kamer.

In de tweede plaats juich ik het van harte toe dat de Kamer in het kader van de parlementaire zelfreflectie ook kijkt naar de gevolgen van de eigen werkwijze. Belangrijk daarbij is dat de Kamer kijkt naar haar eigen beslissende rol bij het steeds complexer maken van de overheid. Onze overheid is niet georganiseerd, maar gefragmenteerd. Wij zijn toe aan defragmentatie. Er zijn belangrijke voorstellen ontwikkeld voor een betere organisatie van de overheid. De nu startende vernieuwing van de rijksdienst is nog slechts een eerste aanzet in vergelijking tot wat er moet gebeuren. Voor het defragmenteren van de overheid is meer nodig dan het heen sturen van ambtenaren. Er moeten ook belangrijke politieke keuzes worden gemaakt. Daarvoor is moed nodig. Ik wens de Kamer alle moed toe.

Een minder gefragmenteerde en minder complexe overheid heeft drie voordelen. In de eerste plaats kan zo de kloof tussen de burger en de overheid tot een redelijke omvang worden teruggebracht. Op die manier zal de burger steeds meer tevreden kunnen zijn over de overheid. In de tweede plaats kan het op die manier allemaal met wat minder geld gebeuren. In een heel complexe overheidsmachine gaat veel energie verloren. Daarvoor moet echter wel worden betaald. In de derde plaats kan met een gedefragmenteerde overheid het werk gewoon beter, eenvoudiger en sneller worden gedaan.

Als Nationale ombudsman durf ik dit dringende appel tot de Kamer te richten. De Nationale ombudsman is een goede vriend van de Tweede Kamer. Als het nodig is, maakt een goede vriend rake analyses en geeft hij indringende adviezen. Ik doe dat ook, omdat ik zie dat er goede voorbeelden zijn. Op gemeentelijk niveau wordt aan één loket gewerkt. Rond werk en inkomen is er steeds betere samenwerking tussen het UWV en gemeenten. Dankzij betere ketensamenwerking gaan steeds meer overheden in hun dagelijks werk de burger centraal plaatsen. Dat geeft goede hoop.

Voorzitter, het moment is aangebroken om mijn verslag over 2008 aan u aan te bieden. Ik beveel u "De burger in de ketens" van harte ter lezing aan. Ik zie uit

naar de gedachtewisseling met de Kamer. "De burger in de ketens" is mijns inziens voor volksvertegenwoordigers een boeiend onderwerp.

(geroffel op de bankjes)

De **voorzitter**: Ik dank – wat moet ik nu zeggen? – mijn goede vriend de Nationale ombudsman voor dit jaarverslag en alle zorg en moeite die daaraan zijn besteed. Vanzelfsprekend dank ik ook beide substituut-ombudsmannen die in deze zaal aanwezig zijn daarvoor. Ik zal het jaarverslag in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ik zie de voorzitter van die commissie op de eerste rij zitten. De Kamer zal naar verwachting voor het zomerreces in deze zaal haar oordeel over dit rapport en de nog te ontvangen kabinetsreactie geven. Dames en heren, ik dank u hartelijk voor uw aanwezigheid.

De vergadering wordt van 13.16 uur tot 14.30 uur geschorst.

□

De **voorzitter**: Ingekomen zijn beschikkingen van de Voorzitters van de Eerste en Tweede Kamer der Staten-Generaal inzake aanwijzing van het lid Lempens tot plaatsvervangend lid in de Parlementaire Vergadering van de Raad van Europa en aanwijzing van het lid Aasted-Madsen-van Stiphout tot lid in de Raadgevende Interparlementaire Beneluxraad.

Op de tafel van de griffier ligt een lijst van ingekomen stukken. Op die lijst staan voorstellen voor de behandeling van deze stukken. Als voor het einde van de vergadering daartegen geen bezwaar is gemaakt, neem ik aan dat daarmee wordt ingestemd.

Regeling van werkzaamheden

De **voorzitter**: Ik stel voor om toe te voegen aan de agenda van een van de volgende weken:

- het wetsvoorstel Wijziging van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek in verband met de aanpassing van regels over bestuur en toezicht in naamloze en besloten vennootschappen (31763);
- het wetsvoorstel Wijziging van het Burgerlijk Wetboek en enkele bijzondere wetten in verband met de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen (31769);
- het voorstel van wet van de leden Waalkens en Ormel tot wijziging van het Wetboek van Strafrecht in verband met het verhogen van de maximale proeftijd voor misdrijven die de gezondheid of het welzijn van dieren benadelen, en in verband met het verhogen van het strafmaximum voor onder meer het doden van anderen dieren (30511);
- het wetsvoorstel Wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning, wat betreft de wijze waarop een aanspraak bestaat op een individuele voorziening en enige andere wijzigingen (31795).

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan mevrouw Van Gent.