



Reinier van Zutphen (1960) is sinds 1 april 2015 Nationale ombudsman. Eerder werkte hij als rechter in Utrecht, Den Haag, Almelo, Luxemburg, Amsterdam, Curaçao en Alkmaar. Hij was daarnaast onder meer voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. Sinds 2012 was hij president van het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

‘De overheid moet nu al scenario’s klaar hebben’

INTERVIEW NATIONALE OMBUDSMAN

Voormalig rechter Reinier van Zutphen behandelt als Nationale ombudsman klachten van burgers over de overheid. Vlak nadat hij anderhalf jaar geleden aantrad, kreeg Nederland te maken met een grote vluchtelingenstroom. Het Rijk en de gemeenten waren daarop niet voorbereid, constateert Van Zutphen. Stel dat het aantal asielzoekers straks weer aantrekt, wat moet het antwoord daarop zijn?

Begin dit jaar bezocht de substituut Nationale ombudsman Heumensoord bij Nijmegen. Daar, in de grootste noodopvanglocatie van Nederland, werden drieduizend asielzoekers opgevangen. ‘Drieduizend mensen, dat is echt heel veel,’ zegt Nationale ombudsman Reinier van Zutphen. ‘De vluchtelingen woonden in tenten, in grote compartimenten en zagen elkaar dag en nacht. Het was een nood situatie, maar een aantal zaken was niet in orde. Het niveau van de voorzieningen, maar ook elementaire zaken als de gezondheidszorg en de toegang tot onderwijs. Ook de

informatievoorziening was niet altijd juist en voldoende begrijpelijk.’ Nederland werd, net als de rest van Europa, vorig jaar verrast door een grote groep asielzoekers. Zo’n 58.000 vluchtelingen kwamen naar ons land. Het Rijk en de gemeenten waren niet voorbereid op die situatie, zegt Van Zutphen. Zijn medewerkers werden in Heumensoord ‘aangeklampt’ door mensen die meer informatie wilden over hun verblijf. Hoe lang zouden ze nog in het kamp moeten blijven, waar gaan ze straks heen, en hoe zit het met de verblijfsvergunning? ‘Deze mensen zijn buitengewoon onzeker. Ze hebben een lange en vaak gevaarlijke reis achter de rug. Ze hebben familie

en vrienden moeten achterlaten. Zekerheid over de volgende stappen in de procedure is heel belangrijk. Ook de boodschap dat het lang zou kunnen gaan duren, werd niet meteen afgegeven. Wij vinden dat je ze duidelijkheid moet geven.’

Was het in de kleinere opvanglocaties beter geregeld?

‘Ja. Daar worden mensen eerder persoonlijk herkend. Ik ben in Leiden geweest, waar de toegang tot de medische verzorging ook beter geregeld was. En ik denk, maar daar ben ik voorzichtig mee, dat de spanningen er minder groot zijn. In Leiden was de opvanglocatie een voormalig

laboratorium. Vluchtelingen hadden kamers waar ze zich konden afzonderen.'

De instroom van vluchtelingen is nu fors lager dan vorig jaar. Wat moet er gebeuren als er opnieuw zo'n grote groep vluchtelingen komt?

'We weten nu dat het kan gebeuren en dat je erop voorbereid moet zijn. De overheid moet nu al scenario's klaar hebben. Welke gemeenten kunnen meewerken aan de noodopvang en wat moet er van tevoren geregeld worden?'

In het begin werden mensen nog van sporthal naar sporthal gesleept.

'Dat mag wat mij betreft niet nog een keer gebeuren. Je kunt nu al afspraken maken met gemeenten over opvanglocaties, zodat het niet meer nodig is om vluchtelingen met bussen van de ene naar de andere stad te brengen. Als je weet waar mensen ondergebracht worden, dan kun je ook al afspraken maken met scholen over het onderwijsprogramma, zodat de kinderen snel in de klas zitten. Dat is niet alleen voor hen van belang, maar ook voor de ouders. Het geeft een dagritme als je je kinderen naar school moet brengen, en daarmee structuur. Dan heb je een reden om op te staan en ontbijt te maken.'

Van de 58.000 mensen die hier gekomen zijn, mag naar schatting 70 procent blijven, met name mensen uit Syrië en Eritrea. Zij moeten nu een plek vinden in de samenleving. Wat heeft volgens u prioriteit?

'We weten van bepaalde groepen, zoals de Syriërs, dat ze hier vrijwel allemaal mogen blijven. Over hen zou je snel een beslissing kunnen nemen. Het duurde in 2015 lang eer ze konden starten met de procedure en voor er een beslissing kwam.'

Er moet toch gecontroleerd worden of er geen oorlogsmisdadigers of jihadisten tussen zitten?

'Zeker. Maar dat proces kun je wel versnellen. Je kunt bij vraag 1 beginnen en de lijst aflopen tot en met vraag 100, maar dat kan ook anders. Ik pleit ervoor dat we de vluchtelingen op korte termijn helderheid geven, zodat

'De overheid verschuilt zich achter regels'

ze zo snel mogelijk kunnen starten met integreren. Er zijn nu asielzoekers die nadat ze een verblijfsstatus kregen in het azc moesten blijven wonen tot ze een eigen woning kregen toegewezen. Vanuit het azc is het veel moeilijker om te integreren.'

Het is de bedoeling dat mensen met een verblijfsstatus uit het azc vertrekken en naar een sociale huurwoning gaan. Dat lukt nauwelijks. Uit recente cijfers van het kabinet blijkt dat er 20.000 statushouders wachten op een huurwoning.

'Dit aantal zou veel kleiner moeten zijn, er moet echt iets gebeuren. De aansluiting tussen de landelijke diensten die over het verschaffen van de verblijfsstatus gaan, en de gemeenten waar die mensen vervolgens naartoe moeten, moet echt beter. Er zijn burgemeesters die hebben aangegeven dat de vluchtelingen die in hun gemeenten in een azc zaten, daar ook een woning zouden moeten krijgen. Nu moeten ze vaak vanuit het azc naar een ander deel van het land om daar weer opnieuw te beginnen. Dat is hard. Ben je in Weert goed bezig geweest, moet je ergens anders naar toe.'

De overheid kijkt bij het plaatsen van statushouders ook naar wat iemand kan, welke opleiding hij gedaan heeft en waar werk is. Als dat nou toevallig niet in Weert is, maar elders, dan is dat maar zo.

'Dat kan natuurlijk een heel goede reden zijn om te zeggen dat je ergens anders naar toe moet. Maar ik heb onvoldoende inzicht in de manier waarop die plaatsingen nu worden uitgevoerd.'

Er is ook een andere kant aan dit verhaal. Buurtbewoners die zien dat er een asielzoekerscentrum in hun wijk komt, of mensen

die een huurhuis vergeven zien worden aan vluchtelingen terwijl ze zelf al een tijdje op een wachtlijst staan. Veel van die mensen zeggen dat ze helemaal niet betrokken zijn geweest bij het besluit van de overheid.

'Hier krijgen we inderdaad klachten over. Het is een grote complicatie. Mensen die in een dorp of buurt wonen waar vreemdelingen komen, die dat huis ook wel hadden willen hebben. We onderzoeken nu of de buurtbewoners op een goede manier betrokken zijn geweest bij wat er gaat gebeuren. We weten dat er 40.000 mensen mogen blijven. Zij moeten ook ergens wonen. De vraag is niet of mensen vinden dat die vluchtelingen hier mogen blijven. Nee, ze zijn er en ze blijven ook.'

'In bepaalde gemeenten komt een azc. Burgers moeten accepteren dat dat zo is. Maar dan moet je wel met hen in gesprek. In sommige gemeenten worden die gesprekken heel goed gevoerd. Daar hoor je weinig over. De burgemeester gaat met ambtenaren naar de buurt waar een azc wordt gevestigd, om de vrees voor het onbekende weg te nemen. Wat hebben burgers nodig om een azc acceptabel te maken? Dan gaat het soms over straatverlichting of over het verplaatsen van de ingang. Maar ze willen vaak ook uitleg over wat voor mensen het zijn, die er komen wonen.'

Dat is misschien nog wel de grootste zorg: dat het roversbendes zijn of verkrachters.

'Ik heb veel vluchtelingen gesproken, en dat type ben ik niet tegenkomen. Dat wil niet zeggen dat er niet een keer zo iemand tussen zit, maar het idee dat vluchtelingen een gevaar zijn, daar moeten overheden tegen optreden. Beter nog: voorkom dat zo'n beeld ontstaat.'

Gaat dat goed?

'Sommige gemeenten lukt dat heel goed, ja. Ik was in Weert, waar een azc kwam. De gemeente zorgt ervoor dat de buurtbewoners weten wat voor mensen er komen. Dat het ook gewoon mensen zijn die hun kinderen naar school brengen, die omgeschoold worden, de taal leren, die sporten en muziek maken. Inwoners reageerden



Ongeveer 150 vluchtelingen van de noodopvang Heumensoord bij Nijmegen zijn de straat opgegaan om te protesteren tegen de omstandigheden in het opvangkamp in het bos. Ze liepen onder politiebegeleiding naar het gemeentehuis waar drie bewoners van het kamp een gesprek hadden met burgemeester Hubert Bruls van Nijmegen. Foto: Bert Beelen/HH

dat ze best een keer muzikles willen geven. Als ze contact maken, valt de vrees voor het onbekende weg.'

Er zijn ook gemeenten waar zware rellen zijn geweest, zoals Geldermalsen. Heeft het bestuur het niet goed gedaan?

'Ik wil niet praten in termen van goed of fout. We kunnen er wel lering uit trekken. Een van de dingen die is misgegaan, is dat het misschien wel te onverhoeds bekend is gemaakt. "Morgen komen hier 750 mensen". Nog voordat die zin was uitgesproken, waren ze er eigenlijk al. Dan heeft de gemeenschap onvoldoende tijd om na te denken over de betekenis ervan.'

Met als gevolg dat sommige burgers varkenskoppen ophangen op de beoogde locatie van een asielzoekerscentrum.

'Ja, dan krijg je weerstand, en die is heel moeilijk om te buigen naar medewerking of begrip. Behoorlijk overheidsop treden houdt ook in dat je maatregelen treft om escalatie te voorkomen. Dat doe je door de inwoners mee te nemen in veranderingen die in zichzelf onontkoombaar zijn. Een gemeente kan niet zeggen "oké, dan komen ze niet", dan ga je tegen de democratische besluitvorming in.'

In Geldermalsen is het azc er uiteindelijk niet gekomen.

'Er zijn grenzen overschreden in de manier waarop geprotesteerd is, en het azc is er niet gekomen. Dat vind ik moeilijk. Als we in Nederland besluiten

asielzoekers op te vangen, dan moeten we dat ook doen. De vluchtelingen die in Geldermalsen zouden komen, moeten nu ergens anders heen. Daarmee verschuift je het probleem.'

Burgers zijn kritischer geworden tegenover de overheid. Er is meer wantrouwen. Hoe komt dat?

'De samenleving is ingewikkelder geworden. De overheid trekt zich niet terug, maar speelt een steeds manifestere rol in de samenleving. Het gaat over boomkap, over vreemdelingen, over vergunningen, over politieoptreden. De overheid is overal. Mensen zien dingen misgaan, en zien ook dat er geen goed antwoord wordt gegeven als dat gebeurt. Iedereen die bij mij een klacht indient, heeft er wel begrip voor dat er iets is misgegaan. Maar ze begrijpen niet dat er vervolgens niets aan wordt gedaan. Dat wakkert het wantrouwen aan.'

U bent nu anderhalf jaar Nationale ombudsman. Waar heeft u zich het meest over verbaasd?

'Vooral over het feit dat problemen die relatief eenvoudig op te lossen zijn, niet worden opgelost. Als iemand bij ons komt met een klacht, komt het voor dat één telefoontje naar de desbetreffende overheidsinstantie genoeg is om het op te lossen. Soms ontbreken dan de excuses. Wat ook opvalt, is dat mensen bij ons komen met problemen die lastig zijn doordat de regels zo ingewikkeld zijn geworden. Neem ons onderzoek

naar het pgb-stelsel, of het onderzoek naar de gijzelingen van mensen die hun boetes niet konden betalen. Daar zie je het systeemdenken, het naar binnen gerichte denken en het concentreren op de eigen rol in het systeem zonder de relatie te leggen met andere instanties die daarin ook een rol spelen.'

U wilt dat overheden meer vanuit de burger gaan denken?

'Ja. Mensen willen sneller en adequater geholpen worden. Ze vinden dat er niet goed naar hen geluisterd wordt, waardoor het echte probleem niet boven water komt. En de overheid verschuilt zich achter regels.'

In uw jaarverslag constateert u dat de overheid in de participatiesamenleving steeds meer verwacht van de burger, maar tegelijkertijd die bewegingsruimte beperkt met strenge regels en keiharde boetes als er iets misgaat.

'Aan de ene kant zegt de overheid tegen de burger "ik vertrouw je enorm en je moet een heleboel dingen zelf kunnen". Als ze dan een vergissing maken, wordt er niet gekeken naar hoe je iets snel weer op het juiste spoor krijgt, maar wordt er vooral benadrukt dat er iets fout is gegaan. De overheid denkt dan al gauw dat er sprake is van opzet, en dat er mensen zijn die bewust misbruik maken van de regels. Dat uitgangspunt conflicteert met het uitgangspunt dat de overheid mensen wil vertrouwen. De overheid heeft een dubbel gezicht en dat voelen burgers feilloos aan.'