

## **Uitgesproken tekst bij de aanbieding van het Nationale ombudsman, Veteranenombudsman en Kinderombudsman in de Tweede Kamer 28 maart 2018**

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

### *De voorzitter:*

Aan de orde is de aanbieding van de jaarverslagen van de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman. Ik heet de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, van harte welkom. Ook heet ik van harte welkom de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, de substituut-ombudsman, mevrouw Sylvester, de heer Tunnisen, directeur van het Bureau Nationale ombudsman, en mevrouw Van Dam, omgevingsmanager van het bureau. Van harte welkom in de voorzittersloge.

Het is inmiddels een mooie traditie dat de Nationale ombudsman het jaarverslag hier in de plenaire zaal aan de Kamer aanbiedt en kort toelicht. Daarmee brengt de Kamer voor iedereen zichtbaar tot uitdrukking hoeveel waarde zij aan het werk van de Nationale ombudsman hecht. Via het jaarverslag krijgt de Kamer direct informatie over de wijze waarop het overheidsbeleid in de praktijk van alledag bij burgers aankomt. De waarde van deze terugkoppeling kan voor ons werk, hier in de Kamer, van groot belang zijn.

Naast deze vaste waarde van het jaarverslag is er ook iets nieuws te melden, namelijk dat dit jaar voor het eerst ook het werk van de Kinderombudsman, het jaarverslag van de Kinderombudsman over het jaar 2017, en het werk van de Veteranenombudsman in één verslag worden aangeboden. Ik ben dus ontzettend benieuwd en ik geef het woord graag aan de heer Van Zutphen.

### *De heer Van Zutphen:*

Mevrouw de voorzitter, hartelijk dank voor weer de kans om in deze Kamer iets te mogen zeggen over het werk van de Nationale ombudsman en dit jaar ook de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Dit is een bijzonder moment. U zei het al: één stuk, één verslag, maar wel het verslag van drie verschillende ombudsmannen en activiteiten. Ik zal graag een paar woorden wijden aan hetgeen in het verslag aan de orde komt.

Het gaat in dit verslag eigenlijk alleen maar over verbinden, het verbinden van de ombudsmannen met elkaar maar ook het verbinden van de ombudsmannen met al degenen die een beroep op ons doen. We bewaken de rechten van de kinderen, we zorgen voor de erkenning en de waardering van de veteranen en we houden het burgerperspectief scherp in het oog. Daarvan doen wij verslag in dit stuk, dat ik straks aan u mag overhandigen.

Problemen die kinderen ervaren, zijn eigenlijk ook altijd problemen die door hun ouders worden ervaren. Ik hoef u maar te wijzen op armoede en schulden. Als kinderen in armoede opgroeien, komt dat doordat hun gezinnen, hun huishoudens en de ouderen die voor hen moeten zorgen, ook in armoede moeten leven. Mijn collega de Kinderombudsman heeft gesproken met kinderen in Groningen. Zij vertellen over wat hun is overkomen en over de spanningen waarin zij leven in de gezinnen, daar waar ikzelf heb gesproken met de ouderen en heb geconstateerd dat op dit moment de sociale cohesie in Groningen onder druk staat. Armoede en schulden spelen overigens ook bij veteranen, veteranen die ziek terugkeren, die vaak PTSS hebben of op een andere manier gewond zijn geraakt en die misschien hun baan zijn kwijtgeraakt. Daar ligt armoede ook op de loer.

Al die mensen — kinderen, veteranen, burgers, inwoners van ons land die een beroep op ons doen — laten ons weten dat er onzekerheid, stress en spanning zijn, spanning over wat er moet gaan gebeuren, over hoe de toekomst eruitziet en ook over de manier waarop de overheid en anderen met hun belangen omspringen. Over de manier waarop wij daarin onze rol hebben gespeeld, gaat dit verslag.

Waar zijn we trots op? Eigenlijk zijn we met z'n allen het meest trots op die 2.000 keer dat we hebben geïntervenieerd. Dat gaat dus niet eens zozeer om onze grote rapporten of onze grote onderzoeken uit eigen beweging. Deze keer zou ik echt de nadruk willen leggen op die 2.000 interventies, die hebben geleid tot tastbaar resultaat, een oplossing van een probleem, een andere houding van de overheid. Natuurlijk, die rapporten zijn belangrijk, rapporten over de Q-koorts, de schuldhulpverlening en over de toegang tot voorzieningen, maar nogmaals: die 2.000 interventies. Ik geef u er een paar als voorbeeld.

Bij ons kwam een heel oude meneer die wilde dat een oude kameraad van hem met wie hij had gevochten in Korea en die was gesneuveld, alsnog erkenning en waardering kreeg. Dat werd ook voor zijn nabestaanden gevraagd. Die meneer, die inmiddels in de negentig is, stuitte op regels en onmogelijkheden. Uiteindelijk is het zover gekomen dat er een bijzondere regeling is gemaakt — want een regel was wel nodig — waardoor die meneer erbij aanwezig was toen een nabestaande, een achterneef van de gesneuvelde Koreaveteraan, alsnog de onderscheidingstekenen kreeg uitgereikt die bij die dapperheidsonderscheiding horen.

In de praktijk van de Kinderombudsman kwam een minderjarige die was veroordeeld tot het uitvoeren van een taakstraf en bovendien een schadevergoeding moest betalen. Hij had de taakstraf wel uitgevoerd, maar hij bleef in gebreke bij het betalen van de schadevergoeding en werd toen opgesloten. Die opsluiting zou niet bijdragen aan het betalen van de schadevergoeding, want dat kwam niet in elkaars plaats. De Kinderombudsman greep in en na overleg met de officier is de jongen vrijgekomen. Er is een regeling getroffen. De benadeelde heeft zijn schadevergoeding gekregen en de jongen was weer lerend vrij man.

Uit mijn eigen praktijk het voorbeeld van een oudere mevrouw die in de BRP stond ingeschreven als wonend op een adres waar nog anderen ook waren ingeschreven. Dat was gewoon niet waar, dat klopte echt niet. De BRP deugde wat dat betreft niet. Ik beschrijf hoeveel moeite het heeft gekost om ervoor te zorgen dat die mevrouw die afhankelijk was van een huurtoeslag, uiteindelijk weer die toeslag kreeg. Want om iemand die "spookwoont" op jouw adres, daar weg te krijgen, dat is nog niet eenvoudig. Daar was de Ombudsman voor nodig.

Dat zijn de verhalen die u in het jaarverslag leest. Wat kunt u in de komende tijd, de komende jaren van ons verwachten? In de eerste plaats: wij moeten weten wat er gebeurt in de samenleving. U zult ons dus overal aantreffen, misschien wel op de Huishoudbeurs als u daar komt; daar staan wij ook. Wij willen weten wat er gebeurt in de samenleving. Als wij dat niet weten, kunnen wij ons werk niet goed doen. Wij zullen dus in de provincies, in de dorpen en in de gemeenten zichtbaar zijn en met de mensen praten, want alleen als wij weten wat hen bezighoudt en wij uit onszelf naar hen toegaan, weten wij wat er speelt. Wij zullen de gemeenten, maar ook anderen stimuleren om de klachten die zij krijgen, zelf op te lossen en niet te wachten tot de Ombudsman aan de beurt komt. Zij moeten ervoor zorgen dat het op het eerstelijnsniveau wordt opgelost, of eigenlijk liever nog meteen als er een signaal wordt gegeven dat er iets fout gaat. Dan worden de burgers én de kinderen én de veteranen veel beter geholpen dan nu.

En wij zorgen er natuurlijk voor dat die verbinding waarmee ik begon, wordt bestendigd. Wij zullen voorkomen, in ieder geval proberen te voorkomen, dat de verbinding tussen de Ombudsman en de

mensen, bijvoorbeeld in het sociaal domein, wordt verbroken. Wij zien dat het na de decentralisaties voor burgers moeilijker wordt om bij ons te komen, doordat er allerlei ingewikkelde geprivatiseerde systemen zijn ontstaan waardoor de Ombudsman, en dus het klagen over overheden, op grote afstand van de burgers is gekomen. Wij denken dat dat niet goed is.

Dus daar zult u ons treffen. Overigens mag ik misschien nog een zijstap maken naar iets wat wellicht nog in uw Kamer zal komen, namelijk de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Ik zeg het nog maar een keer: ook daar is de Ombudsman niet meer degene bij wie geklaagd kan worden. Ik betreur dat. Wellicht kunt u hier nog eens een keer over nadenken.

Kortom, volop aandacht voor de verbinding, niet alleen de verbinding tussen ons drieën en de mensen op ons kantoor, maar juist de verbinding met al diegenen die ons nodig hebben en niet te vergeten, de burgers van Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

Een afronding, mevrouw de voorzitter. Ik ben heel trots op dit jaarverslag: de eerste maar niet de laatste keer dat wij de drie verslagen in één stuk aan u mogen aanbieden. Dank u wel.

(Applaus)

*De voorzitter:*

Namens de Kamer wil ik u hartelijk danken voor het jaarverslag. Uit het jaarverslag, maar ook uit uw toelichting spreekt duidelijk dat uw werk over het jaar 2017 met veel zorgvuldigheid en toewijding is verricht. Via u wil ik ook de Kinderombudsman, mevrouw Kalverboer, en de substituut-ombudsman, mevrouw Sylvester, en alle medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman ontzettend bedanken voor hun bijdrage aan dit jaarverslag.

Het jaarverslag van de Nationale ombudsman zal ik in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken, met dien verstande dat het onderdeel dat het werk van de Kinderombudsman betreft, zal worden doorgeleid naar de vaste commissie voor VWS. Het onderdeel dat betrekking heeft op de Veteranenombudsman zal worden doorgeleid naar de vaste commissie voor Defensie. Daar zullen verdere procedures worden afgesproken over hoe de behandeling van deze verslagen zal plaatsvinden.

Daarmee sluit ik de aanbieding van dit verslag. Nogmaals heel veel dank voor uw aanwezigheid. En wellicht tot de volgende keer.