

Verslag van een openbaar verhoor

De parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening heeft op 5 oktober 2023 **de heer Van Zutphen** als getuige gehoord.

Voorzitter: Belhaj

Griffier: Sjerp

Aanwezige leden van de commissie: Aartsen, Azarkan, Belhaj, Maatoug, Van Nispen, Van Raan, Sylvana Simons en Slootweg.

Aanvang 13.15 uur.

De **voorzitter**:

Ik verzoek de griffier om de laatste getuige van vandaag en van alle verhoorweken, de heer Van Zutphen, naar binnen te leiden.

(De heer Van Zutphen wordt binnengeleid door de griffier.)

De **voorzitter**:

Welkom, meneer Van Zutphen. U wordt vandaag gehoord als getuige. Dit verhoor vindt plaats onder ede. U heeft ervoor gekozen de eed af te leggen. Ik verzoek u met de eed te bevestigen dat u de gehele waarheid en niets dan de waarheid zal zeggen.

(In handen van de voorzitter legt de heer Van Zutphen de eed af.)

De **voorzitter**:

Dan staat u nu onder ede en mag u plaatsnemen.

Meneer Van Zutphen, ik heet u van harte welkom, ditmaal namens alle leden van de enquêtecommissie.

Zoals u weet, heeft de Tweede Kamer op 1 februari 2022 besloten een parlementaire enquête te houden naar fraudebeleid en dienstverlening. De commissie onderzoekt vooral hoe en waarom er tekort is geschoten in de dienstverlening aan de rechtsbescherming van mensen.

Ik wil u verzoeken om tijdens dit verhoor uw microfoon aan te laten staan. Dit verhoor zal afgenomen worden door mijzelf en de heer Van Raan. Voordat we gaan beginnen, wil ik vragen of de gang van zaken helder is.

De heer **Van Zutphen**:
Helder, mevrouw.

De **voorzitter**:
Hartstikke goed. Dan stel ik voor dat we gaan beginnen.

Meneer Van Zutphen, u bent vanaf 2015 de Nationale ombudsman. In dit openbaar verhoor wil de commissie het onder meer met u hebben over de rol, positie en bereikbaarheid van de Nationale ombudsman, over de aandacht voor en opvolging van uw rapporten en uiteraard over de rechtsbescherming van burgers.

Ik begin met een aantal vragen over de rol en de positie van de Nationale ombudsman. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van een Nationale ombudsman?

De heer **Van Zutphen**:
U zei "van een", maar er is er maar één.

De **voorzitter**:
Ja, dé.

De heer **Van Zutphen**:
Dé Nationale ombudsman. Sinds 1982 is dé Nationale ombudsman in de wet gekomen. Er zijn eigenlijk twee wetten van belang. Als eerste de Wet Nationale ombudsman. Daarin is mijn eigen positie geregeld, maar ook die van de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Daarnaast gaat het sinds een aantal jaren – sinds het begin van deze eeuw: 2005 – om de Algemene wet bestuursrecht. In hoofdstuk 9:1 gaat het over het intern klachtrecht, dus over hoe burgers kunnen klagen bij overheden zelf. Het tweede deel van hoofdstuk 9 in de Awb gaat over hoe je vervolgens bij de Nationale ombudsman of een andere ombudsman terecht komt, bijvoorbeeld bij een gemeente, provincie of waterschap.

De Nationale ombudsman is niet alleen op rijksniveau de Ombudsman. Hij is dat ook – dat is bij wet zo geregeld – voor de gemeenten, behalve wanneer gemeenten zelf een andere voorziening kiezen. Dus 80% van de gemeenten hebben mijn organisatie en mijzelf als hun gemeentelijke Ombudsman. Dat geldt ook voor alle provincies, alle waterschappen en vrijwel 1.200 gemeenschappelijke regelingen.

De rol die wij hebben, is om waar het mis gaat tussen burger en overheid, de burger op weg te helpen om het weer voor elkaar te krijgen en overheden te laten leren. Dat doen we op basis van individuele klachten, maar daarnaast hebben we ook de wettelijke taak om uit eigen beweging, zoals dat heet, zelf grotere onderzoeken te doen. Een van de onderzoeken die daartoe behoort, gaan we vandaag ongetwijfeld bespreken.

De **voorzitter**:

Dat denk ik ook. Wat zijn uw wettelijke bevoegdheden?

De heer **Van Zutphen**:

Ik heb toegang tot alle documenten en alle stukken, behalve wanneer staatsgeheim daaraan in de weg staat. Ik mag alle plaatsen betreden. Ik mag mensen onder ede horen. En ik maak daar nauwelijks gebruik van, want iedereen werkt vrijwillig mee.

De **voorzitter**:

Wat zijn uw rol en positie ten opzichte van de Eerste Kamer en de Tweede Kamer?

De heer **Van Zutphen**:

U bent mijn baas als Tweede Kamer. Er is uitdrukkelijk voor gekozen om het qua vorm niet zo te doen als bij bijvoorbeeld de Raad van State, de Rekenkamer of de rechterlijke macht. Daar wordt beslist en uiteindelijk leggen al die hoogwaardigheidsbekleders hun eed af in handen van de Koning. In mijn geval is dat niet zo. De Ombudsman legt de eed af in handen van de Voorzitter van de Tweede Kamer. Dat is om duidelijk te maken dat de Ombudsman door de Tweede Kamer is aangesteld om te kijken of de wetten, regels en het beleid op een goede manier worden uitgevoerd door de overheden. Zo kunt u met mijn rapporten aan de slag en kunt u controleren, wetten verbeteren, nieuwe wetten maken enzovoort. Die positie is dus heel belangrijk. De Ombudsman is er dus niet voor het rijksniveau. Juist niet. Hij is er voor het parlement, en dus ook voor de gemeenteraden en de Provinciale Staten. Op die manier is de functie ingebed in de democratie.

De **voorzitter**:

Uw werk wordt onder andere zichtbaar door het publiceren van rapporten. Voor wie zijn deze rapporten bedoeld?

De heer **Van Zutphen**:

Nou, als het over individuele zaken gaat in de allereerste plaats natuurlijk

voor de klagende burger. Die heeft iets meegemaakt en wil weten of de overheid zich in dat geval behoorlijk tegenover hem of haar gedragen heeft. Een burger is niet alleen maar iemand met een paspoort van het Nederlandse Koninkrijk. Iedereen die met een overheid te maken krijgt, burgers en bedrijven, kan zich tot de Ombudsman richten met een vraag. Zo'n vraag kan dan gaan over de manier waarop het UWV, de politie of welke overheid dan ook, zich gedragen heeft tegenover hem of haar en over de vraag of dat behoorlijk was of niet. Daar doen wij uitspraken over, ná – uitdrukkelijk ná – onderzoek.

De **voorzitter**:

En deze mensen uit heel Nederland ...

De heer **Van Zutphen**:

En daarbuiten.

De **voorzitter**:

En daarbuiten inderdaad. U gaf volgens mij niet iets aan over ...

De heer **Van Zutphen**:

Nee. Als u in Canada woont en u nog een aanspraak hebt bij de SVB, nou, dan bent u bij mij welkom. En als u graag vanuit Nieuw-Zeeland een visum wilt hebben en dat wordt geweigerd, dan bent u bij mij welkom.

De **voorzitter**:

En dus ook vanuit het Caribisch deel van het Nederlands Koninkrijk.

De heer **Van Zutphen**:

Uitdrukkelijk. Dat staat zelfs uitdrukkelijk in de wet genoemd. Heel belangrijk, ja.

De **voorzitter**:

Dus mensen kunnen zich bij u melden. Het gebeurt natuurlijk wel vaker dat mensen denken: daar ben ik het niet mee eens. Welke burgers komen nou bij u terecht?

De heer **Van Zutphen**:

Het gaat er niet eens zozeer om dat ze het er niet mee eens zijn, maar ze voelen zich gewoon slecht behandeld. Die 30.000 keer dat wij gebeld worden of een mailtje of een brief krijgen, gaan over mensen die zich niet behoorlijk behandeld voelen. Zij voelen zich slecht behandeld. Ze vroegen om

informatie, maar kregen die niet. Ze wilden uitleg, maar daar werd niet op gereageerd. Ze stelden een serieus punt aan de orde, want er was iets aan de hand. Ze vroegen "wil je rekening houden met de situatie?", maar kregen geen reactie.

Daarnaast zijn er allerlei beslissingen en besluiten waarvan de voorbereiding bijvoorbeeld niet deugde. Dan kan men zeggen: waarom is er niet naar ons geluisterd; er is geen gesprek met me gevoerd; ik wilde er graag nog iets over zeggen; ik wilde graag inspreken over een bestemmingsplan bij een gemeente. Het gaat om allemaal van dat soort voorbeelden. Het gaat dus uitdrukkelijk niet om besluiten die je aan een rechter kunt voorleggen. Met besluiten moet je niet bij mij zijn.

De **voorzitter**:

Ik ga u even onderbreken, niet omdat het niet interessant is, maar we komen straks nog nader op dit traject. We hadden het over uw rapporten, over hoe die gelezen en opgepakt worden. Je hebt dus rapporten naar aanleiding van een klacht, maar u schrijft natuurlijk ook grotere rapporten. Ik noem het "een groter rapport", maar wanneer is het een rapport dat bijvoorbeeld naar de Kamer gaat?

De heer **Van Zutphen**:

Ik zei al dat ik twee opdrachten heb. De eerste gaat over individuele zaken. Als we denken dat het meerwaarde heeft om het uitdrukkelijk en uitgebreid op te schrijven, dan schrijven we er een individueel rapport over. Daarnaast hebben we in de afgelopen acht, negen jaar een agenda ontwikkeld en thema's benoemd waarvan wij denken dat ze heel belangrijk zijn. Denk aan armoede, leefbaarheid, toegang tot voorzieningen – zes, zeven van die thema's. Daar hangen grotere programma's onder. We hebben de laatste tijd drie keer geschreven over rondkomen van het sociaal minimum: voor statushouders, voor jongeren in de bijstand en voor mensen met een beperking. We praten en schrijven nu over dakloosheid en thuisloosheid en over huisuitzettingen. We proberen een aantal grote onderwerpen te behandelen. Binnenkort kom ik naar buiten met een rapport over de warmtetransitie. Ik ben bezig om iets te schrijven over een grote vergelijking tussen tien grote hersteloperaties die hebben plaatsgevonden in de afgelopen twintig jaar om te bekijken wat daar nou de essentie van was. De doelen daarvan zijn natuurlijk dat de overheid leert.

De **voorzitter**:

We hadden het er al even over dat u dan zo'n prachtig rapport schrijft ...

De heer **Van Zutphen**:

Dank u wel.

De **voorzitter**:

... samen met al uw medewerkers die bij de Nationale ombudsman werken.

De heer **Van Zutphen**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Wie moeten die rapporten nou lezen en oppakken?

De heer **Van Zutphen**:

Ze zijn in eerste instantie ... Nogmaals, de individuele rapporten zijn ook voor de burger. Het klachtrecht heeft twee doelen. Ten eerste: iets zeggen over de vraag of de overheid zich wel of niet behoorlijk heeft gedragen en aan de burger vertellen wat wij daarvan vinden, als een soort van laatste instantie die daar een oordeel over mag geven. Maar we vinden ook dat van de rapporten en van de dingen die we hebben opgeschreven en uitgevogeld, om dat woord maar te gebruiken, geleerd moet worden. Dat kan ook aan de hand van een individuele zaak het geval zijn.

Neem bijvoorbeeld wat we samen met de Kinderombudsman hebben geschreven. Stel dat er sprake is van een politie-inval, een huiszoeking of een doorzoeking, en er blijken kinderen in huis te zijn bij. Daar hebben wij over gezegd: dat moet je eigenlijk van tevoren weten; daar moet je rekening mee houden. Dat probeer je dan bij de politiekorpsleiding binnen te krijgen op zo'n manier dat zij zeggen: dan gaan we daar in onze manier van werken rekening mee houden. We hebben bijvoorbeeld ook iets gezegd over de manier waarop de SVB op tijd informatie geeft bij de wijziging van wetten. Dat zijn dingen waarvan je hoopt dat er iets mee gebeurt.

Er zijn natuurlijk ook de grote zaken. Dan moet u denken aan rapporten als Gegijzeld door het systeem, aan het trekkingsrecht pgb, aan het één bankrekeningnummer. Dat zijn zaken waarvan je hoopt dat de wetgever en de bestuursorganen, dus de ministers in dit geval, daar rekening mee houden bij het maken van wetten, en dat ze je goede aanbevelingen – anders schrijf je ze niet op natuurlijk – niet in de wind slaan.

Ze zijn ook uitdrukkelijk voor u bestemd. Ik vind dat u ...

De **voorzitter**:

En "u" is?

De heer **Van Zutphen**:

U als Tweede Kamer. Ik zie het daar staan op de wand achter u. U hebt echt de rol en de taak om mij serieus te nemen. Dat geldt ook voor de uitvoering. Maar als het gaat om leren van fouten, klachten en rapporten en dat omzetten in controle op beleid en het maken van goede wetten, als het gaat om leren van wat wij doen, bent u de eerst aangewezen. Laat ik het zo formuleren.

De **voorzitter**:

Wanneer bent u nou tevreden?

De heer **Van Zutphen**:

Ik ben meestal ontevreden. Ik zeg over het algemeen: de conclusies worden aanvaard, maar de aanbevelingen worden in de wind geslagen. Het is heel vaak: wat een mooi rapport! Ja, en dan? En dan? Wat gaat u dan doen? Wat zegt u tegen mij? Neem het rapport waarover wij het nog gaan hebben: Geen powerplay maar fair play. Ik heb de vaste commissie voor Financiën aangeboden om dat te bespreken. Niks van gehoord. Dan denk ik: dat is teleurstellend. Aan de andere kant, de laatste tijd ... Ik ben voor mijn jaarverslag wel uitgebreid bij Binnenlandse Zaken geweest. We leren dus wel met z'n allen dat het niet onverstandig is om het er ook over te hebben als wij iets uitgezocht hebben, daar serieus aandacht aan besteed hebben en daar aanbevelingen over doen. Maar er is voor u als Tweede Kamer en voor mij als Ombudsman nog wel een weg te gaan.

De **voorzitter**:

Ja. Dat brengt me mooi bij mijn volgende vraag. In hoeverre vindt u dat het werk van de Nationale ombudsman in het algemeen gewaardeerd wordt door de leden van het kabinet?

De heer **Van Zutphen**:

Dat gebeurt eigenlijk op dezelfde manier. Er wordt gezegd: prachtige rapporten en goede conclusies. En als we dan bij het punt aanbevelingen komen, wordt het ingewikkeld. Dan moeten er namelijk wetten en beleid gemaakt worden. Dan moet er van alles gebeuren en dan duurt het soms heel lang. Je hebt als Ombudsman dus uithoudingsvermogen nodig om voor elkaar te krijgen dat wat je graag wil, uiteindelijk ook serieus genomen wordt. Ik zeg niet "u moet doen wat ik zeg", want zo zijn de verhoudingen

niet. Maar ik wil wel dat u mij serieus neemt, want u hebt mij aangesteld om serieuze dingen bij u voor te leggen. Daar gaat het om.

Soms gaat het goed. Soms duurt het heel lang. Wij schreven op aangeven van onder andere Fier over vrouwen in de opvang. Daar hebben we twee à drie rapporten over geschreven. We hebben een nieuwe manier van doen ontwikkeld: wij schrijven een rapport en komen na verloop van tijd nog even terug met een soort terugblikonderzoek. Wat hebt u ermee gedaan? Waar staan we nu? Wat vond u ervan? Hebt u het serieus genomen? Zijn er wetten veranderd? Is het beleid aangepast? Zijn de burgers meer tevreden? Dat is natuurlijk een belangrijke toetssteen. Dat is het werk dat we doen.

De voorzitter:

We hebben er net over gesproken, maar ik wil het ook expliciet vragen. Ik vroeg nu specifiek naar de leden van het kabinet, maar in hoeverre wordt het werk van de Nationale ombudsman in het algemeen gewaardeerd door de leden van de Tweede Kamer? Hoewel, dé Tweede Kamer bestaat natuurlijk niet; dat hangt af van de politieke partij.

De heer Van Zutphen:

Ik moet u zeggen dat ik daarin niet veel verschil zie. Wat wij schrijven, wordt over het algemeen goed gelezen door u, zeker sinds – laat ik zeggen – 2017. Daarin zie ik echt wel verbetering en verandering, ook in de houding van en de contacten met uw wetenschappelijke ondersteuning en de griffiers van de commissies. Daarmee hebben we uitdrukkelijk beter contact. Wij geven aan wat wij graag met u zouden willen bespreken, en omgekeerd. Ik vind het af en toe wel een beetje bedroevend dat het, als ik kom, niet altijd lukt om zo veel mensen bij elkaar te krijgen dat we ook echt kunnen praten en vergaderen. Maar ik geloof dat iedereen daar last van heeft, ook uzelf als Tweede Kamer. Ik word dus vaak uitgenodigd en daarna gecancelled, zoals dat tegenwoordig heet, omdat er vanuit uw Kamer niet genoeg belangstelling is om met mij het rapport te bespreken. Dat komt dus met enige regelmaat voor, maar dat heeft ongetwijfeld te maken met uw drukke agenda en niet met desinteresse. Althans, zo interpreteer ik het vooralsnog.

De voorzitter:

Is er in de afgelopen jaren iets veranderd? U vertelde ook – daar heb ik natuurlijk naar gevraagd – dat u sinds 2015 Ombudsman bent.

De heer Van Zutphen:

Ja, sinds 1 april 2015.

De **voorzitter**:

Heeft u er weleens met andere mensen over gepraat ...

De heer **Van Zutphen**:

Of ik zelf veranderd ben?

De **voorzitter**:

Dat is ook heel interessant, maar niet voor deze enquête.

De heer **Van Zutphen**:

Nou ja, in mijn baan natuurlijk dan, hè, in mijn taakopvatting. Voor de rest gaat het u niks aan.

De **voorzitter**:

Nee.

De heer **Van Zutphen**:

Maar ik denk dat ik wel anders naar mijn taakopvatting ben gaan kijken, ja. Ik denk dat de hele organisatie een ontwikkeling ...

De **voorzitter**:

Ik ga u toch even onderbreken. Dat is ook heel interessant, maar ik wil ook weten of er iets veranderd is in de manier waarop de Kamer of het kabinet omgaat met de rapporten van de Ombudsman. Is daar iets in veranderd?

De heer **Van Zutphen**:

Ik zag het ook weer langskomen – ik geloof dat dat gisteren was – in het verhoor met de premier. Dat is al eerder gezegd. Meneer Rutte heeft ook weleens tegen mij gezegd: hoe kan ik dat rapport van 2017 gemist hebben? Toen dacht ik eerst: kennelijk heb je het zo druk. Maar ik ben erover na gaan denken. Toen dacht ik inderdaad: hoe kan dat? Toen het naar buiten kwam, is er namelijk uitgebreid met de toenmalige staatssecretaris over gecorrespondeerd door de secretaris-generaal. Dus ja, ik weet het niet. Wat zou er veranderd zijn? Ik durf het niet te zeggen. Ik denk dat het er wel is, dat de ambtenaren het wel kennen en dat het ook wel op het bureau komt, maar dat het een soort vluchtigheid heeft. En het is ...

De **voorzitter**:

Laat ik het als volgt zeggen, want u hoeft natuurlijk niet ter plekke te speculeren.

De heer **Van Zutphen**:
Nee, dat durf ik ook niet.

De **voorzitter**:
Precies. Zegt u: er is wel iets veranderd; ik kan alleen niet precies aangeven wat precies?

De heer **Van Zutphen**:
Ik kan wel zeggen dat ik bij sommige concrete zaken waar ik een rapport over schreef, dacht: daar is nu echt iets veranderd. Een voorbeeld is de manier waarop is gereageerd op het rapport Kopzorgen van Caribische studenten, over de studenten die hiernaartoe kwamen. We hebben nog wel een beetje moeten sleuren en trekken na het rapport; dat hebben we graag gedaan. Daarbij zie je nu dat het bsn-nummer eraan komt. Er komt nu de Erasmus+-beurs om vanuit het Caribisch deel van Nederland in Nederland te gaan studeren. Die verdraaide discriminatie hebben we dus in ieder geval een beetje de nek omgedraaid. Dat zie ik dus wel.

Maar af en toe kom ik ook dingen tegen zoals de drie rapporten over het sociaal minimum, waar ik het net over had. Daar moet ik anderhalf jaar op wachten. Ik vraag erom, ik bel de dg en vraag: waar blijft het nou? Dan zit er weer iemand tussen of moeten er weer d's en t's uitgezocht worden; ik weet het niet. Maar dan denk ik wel weer: dat vind ik doodzonde, want na anderhalf jaar heeft het niet heel veel zin meer om te praten over de statushouders. Het valt dus verdeeld, en niet eens per persoon, maar kennelijk per onderwerp of bij toeval. Ik weet het niet.

De **voorzitter**:
En het is niet vanwege de politieke achtergrond dat politieke partijen misschien denken ...

De heer **Van Zutphen**:
Nee, ik heb in negen jaar verschillende kabinetten meegemaakt met allerlei verschillende samenstellingen en heel veel verschillende mensen. Het beeld dat ik u nu geef, is niet anders dan toen.

De **voorzitter**:
Je hebt natuurlijk het kabinet, maar je hebt ook de Kamer.

De heer **Van Zutphen**:
Zoals ik zei, is het bij de Kamer uitdrukkelijk aan het verbeteren. We zijn

samen hard aan het werk om dat beter voor elkaar te krijgen. Dat gebeurt met die kennisuitwisseling, met de samenwerking en bij het agenderen. Ik zei zelf ook al: ik wil heel graag komen; laat me komen. Dat gebeurt nu ook steeds vaker en regelmatig.

De **voorzitter**:

Op 18 september jongstleden zei u in televisieprogramma Goedemorgen Nederland dat onder meer de Tweede Kamer beter naar u moet luisteren.

De heer **Van Zutphen**:

Zeker.

De **voorzitter**:

U probeerde net al een aantal dingen aan te geven. Wat zou de Tweede Kamer in uw ogen concreet moeten doen en verbeteren? En als u praat over de Tweede Kamer, tot wie richt u zich dan? Richt u zich dan tot alle 150 Kamerleden, de Kamercommissies of ...

De heer **Van Zutphen**:

Ik heb dat natuurlijk ook wel gezegd met het gesprek van vandaag en dat onderwerp in mijn achterhoofd. Als u ziet dat de continuïteit ... Ja, ik ben begonnen op 1 april 2015, maar mijn voorganger, Van Dooren, de waarnemend Ombudsman gedurende anderhalf jaar – ik noemde al een paar van zijn rapporten – hamerde ook al op de onbarmhartige manier waarop er bij Toeslagen werd omgegaan met mensen. Ik ben nog eens in een van onze archieven gaan kijken. In 2010 schreef Brenninkmeijer al over het zomaar stopzetten van toeslagen bij ouders. Dat was overigens in een concrete, echte fraudezaak. Maar hij gaf daarbij de waarschuwing: let op die ouders, want die moeten dan naar een ander gast... Ik denk: ja ...

De **voorzitter**:

Meneer Van Zutphen, ik ga vragen of u ons wil helpen. We gaan het hier namelijk echt uitgebreid over hebben, maar wat zou de Tweede Kamer concreet moeten doen en verbeteren, behalve dan luisteren, zoals u aangaf?

De heer **Van Zutphen**:

Ik zou het bijvoorbeeld heel fijn vinden als u de aanbevelingen die ik doe, zou willen betrekken bij wetsvoorstellen.

De **voorzitter**:

Dat gebeurt nu niet?

De heer **Van Zutphen**:

Nou, mondjesmaat. Ik laat monitors maken van wanneer bijvoorbeeld het woord "Ombudsman" in de Kamer valt. Dat is vaak bij moties. Dat zijn altijd moties die een of twee dagen na het rapport worden ingediend. Dat is dan niet op basis van het rapport, maar op basis van de krant die men gelezen heeft. Dan staat er bijvoorbeeld: is het de staatssecretaris bekend dat in Trouw stond dat de Ombudsman het volgende zegt in een rapport over dit of dat? En dan worden daar vragen over gesteld. U zou eens kunnen beginnen met het lezen van het rapport zelf. Waar gaat het over? Wat zou ik dan willen vragen? Wat wil ik nog meer weten? U zou het gesprek met mij kunnen voeren. Ik wil heel graag dat de Kamer het werk dat wij doen, zo serieus neemt dat het zichtbaar wordt in de beraadslaging over wetgeving en in het ter verantwoording roepen van het bestuur, de bestuursorganen, de ministers en de departementen. Ik wil dat het zichtbaar wordt in de manier waarop u het gesprek met hen voert over wat er in Nederland gebeurt met burgers.

De **voorzitter**:

Ja. Kunt u ook iets zeggen over in hoeverre de media aandacht besteden aan het werk van de Nationale ombudsman?

De heer **Van Zutphen**:

Dat is veelvuldig. Daar hebben we zelf natuurlijk ook de hand in. Als ik niks zou doen richting de media en niet zou vertellen wanneer er een rapport uitkomt, weet ik zeker dat er niet heel veel aandacht voor zou zijn. Maar als ik ervoor zorg dat we de media op een goede manier laten weten dat een rapport op die dag zo laat komt, zit ik 's morgens om 6.40 uur in de keuken met Radio 1 aan de telefoon. Dat deed ik deze week bij een rapport over participatie in de Participatiewet. Dat ging dus over inspraak, meedoen, de cliëntenraden en wat daarbij hoort.

De **voorzitter**:

Hoe belangrijk is het voor uw werk dat er media-aandacht is?

De heer **Van Zutphen**:

Goede media-aandacht is belangrijk, niet voor de persoon maar voor de inhoud van het werk. Dat bereik is namelijk heel groot. Dat is groter dan het bereik van mijn website of een artikel in het NJB. Ik wil graag te boek staan als een Ombudsman, een ombudsinstituut, een organisatie, die zijn uiterste best doet om datgene wat die belangrijk vindt, bij de mensen te brengen. Dan zijn de krant en BNR belangrijk, maar is ook Goedemorgen Nederland

belangrijk. Dan zijn heel veel dingen belangrijk. Dat geldt overigens ook op het niveau van de provincie en de gemeenten, zoals 1Limburg, RTV Noord-Holland of als het gaat over Groningen.

De **voorzitter**:

U zei net: NJB. Dat is het Nederlands Juristenblad.

De heer **Van Zutphen**:

Ja, dat is het Nederlands Juristenblad.

De **voorzitter**:

Dus het is voor u goed om te vertellen wat er aan de hand is? Nog een keertje eh ...

De heer **Van Zutphen**:

Nee, dat de burger serieus genomen wordt, dat er in ieder geval iemand is in Nederland die de burger serieus neemt.

De **voorzitter**:

Waarom is het belangrijk dat die boodschap verteld wordt aan mensen?

De heer **Van Zutphen**:

Als niemand de burger serieus neemt, wordt het een zootje in Nederland.

De **voorzitter**:

Waarom wordt het dan een zootje?

De heer **Van Zutphen**:

Wat denkt u? Als we geen regels en wetten maken, als we geen beleid hebben dat gecontroleerd wordt en als niemand let op wat het doet met de burgers, dan hebben we geen fijne samenleving.

De **voorzitter**:

Zou in uw ogen de positie van de Nationale ombudsman moeten worden verbeterd en, zo ja, hoe? Zijn er andere voorbeelden in het buitenland waar de positie beter verankerd is of iets van dergelijke aard?

De heer **Van Zutphen**:

Ik ben natuurlijk best wel trots op de manier waarop het inmiddels gaat. Ik ben samen met 250 collega's iedere dag hard aan het werk. Ik ben trots op de ontwikkeling die we met z'n allen hebben doorgemaakt, op de manier

waarop we ons verhouden tot de wetenschap maar ook tot de uitvoering en de gesprekken die we kunnen voeren. Af en toe mag je ook wel trots zijn op de dingen die je hebt bereikt, maar met gepaste bescheidenheid.

Waar ik me zorgen over maak, letterlijk zorgen over maak, is dat wetgeving en regelgeving, ook zoals die door de Tweede Kamer worden geloodst, steeds meer aanleiding geven om directe verantwoordelijkheid bij de overheid weg te halen. Dat noemen we decentraliseren. Daar is het mee begonnen. Daarna zijn in de decentralisaties heel veel zaken, zoals we dat tegenwoordig populair noemen, "geoutsourcet". Dus de afvalreiniging is in handen van een particulier bedrijf op basis van een contract met de overheid. De jeugdzorg wordt niet meer door de overheid uitgevoerd. Zo zijn er eindeloos veel voorbeelden. Er worden door de overheid ook heel veel vennootschappen en stichtingen in het leven geroepen die vervolgens overheids- of wettelijke taken uitvoeren maar geen overheid meer zijn, waardoor het zicht van de burger op waar hij terecht kan met zijn klacht, vraag of bezwaar tegen een besluit, verdwijnt.

Overigens komen er dan ook geen besluiten meer. Door die wet- en regelgeving wordt de rechtsbescherming, dus de toegang tot de rechter, beperkt, want je kan niet meer naar die laagdrempelige bestuursrechter en er is ook geen bezwaar mogelijk, dus moet je meteen naar die dure civiele rechter. Dat doet bijna niemand. Wat de klachten betreft, dus mijn vak, heb je geen toegang tot een klachtencommissie, waarbij uiteindelijk een ombudsman zegt: goh, we gaan nog eens goed kijken of de burger hier bediend is ... Nee. Daarvan wordt internationaal gezegd: de Venice Principles ... U kent ongetwijfeld de Commissie van Venetië.

De **voorzitter**:

De mensen thuis misschien niet.

De heer **Van Zutphen**:

Nee, maar ik denk dat veel mensen inmiddels ... Nou, ik zal het uitleggen. Dat is een commissie die naar de rechtsstatelijkheid van in dit geval Nederland kijkt, die rapporten uitbrengt en zich zorgen maakt ... Nee, die probeert zich in te spannen om ervoor te zorgen dat de democratische rechtsstaat overeind blijft. Dat doet zij in het kader van de Raad van Europa. Dat is een grote organisatie die in Straatsburg haar zetel heeft. De mensen die daar werken, doen verstandige uitspraken onder andere over de vraag hoe wij ervoor moeten zorgen dat burgers beschermd blijven en dat hun rechten zijn gewaarborgd, met name als het gaat om de relatie tussen

burger en overheid en de positie van de ombudsman. Dat staat in het rapport The Venice Principles. Zij zeggen: eigenlijk moet een burger bij de uitvoering van een publieke taak, een publieke dienst van algemeen belang, uiteindelijk bij de ombudsman van de overheid terecht kunnen. Dat kan nu in veel gevallen niet meer. Mijn debiet, zou ik bijna zeggen, de reikwijdte van mijn mandaat wordt dus steeds meer beperkt doordat wet- en regelgeving taken bij de overheid weghalen en het mogelijk maken om ze te laten uitvoeren door particuliere, private organisaties.

De voorzitter:

Helder. In dat opzicht zegt u dus: gezien die privatisering van de publieke taak op een aantal onderdelen wordt u als Nationale ombudsman buitenspel gezet of heeft u niet meer het vermogen om ...

De heer Van Zutphen:

Heel kort een voorbeeld. In de tijd van corona hebben we ondernemers op allerlei manieren ondersteund. Er waren verschillende regelingen, waarvan ik de afkortingen nu niet zal noemen. Als die regelingen zo werden opgeschreven in wet- en regelgeving dat het via een overheid liep, de RVO, de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, met alles wat daar zit, dan was dat bestuursrechtelijk. Dan kon je in bezwaar en beroep en het voorleggen aan de bestuursrechter. Als het liep via een regionale ontwikkelingsmaatschappij, dus een particuliere organisatie, een civielrechtelijke entiteit, dan kon je niet in bezwaar en beroep maar dan moest je naar de civiele rechter. Dat begon al met 500 zoveel euro griffierecht. Dus dat deed niemand. Dus je ziet dat de manier van organiseren rechtsbescherming oplevert, als je dat goed doet. We zagen dus wel klacht- en bezwaarprocedures via die bestuursrechtelijke kanalen die er gegraven waren, maar niet als het via de civielrechtelijke kant ging. Daar maak ik me dus oprecht zorgen over, vanuit het burgerperspectief.

De voorzitter:

Helder. Ik geef het woord aan de heer Van Raan.

De heer Van Raan:

Meneer Van Zutphen, goedemiddag, ook namens mij. U zei net over uw functie, uw taak: dan is er ten minste iemand die de burger serieus neemt. Dat is een mooi bruggetje naar wat ik u ga vragen. Ik wil het met u hebben over de signalen en klachten die de Nationale ombudsman van burgers ontvangt. Hoe kan een burger bij de Nationale ombudsman terecht met zijn klacht?

De heer Van Zutphen:

Ik kan u een formeel juridisch antwoord geven. Dat loopt via hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat je pas bij de Ombudsman terecht kunt op nationaal niveau als je hebt geklaagd bij de organisatie waar jouw klacht over gaat. Dus als je vindt dat je door de SVB, de Sociale Verzekeringsbank, niet goed behandeld bent, dan ga je eerst daar klagen en als je dan nog niet tevreden bent, ga je naar de Ombudsman. Zo staat het opgeschreven in de wet.

Er komen heel veel mensen rechtstreeks bij ons. Vroeger zeiden we dan: u bent aan het verkeerde adres; sorry, verkeerd verbonden, u moet ergens anders heen. Dat vond ik, dat vonden wij – ik ben daarvan zelf voorloper in geweest – eigenlijk heel onwenselijk, omdat je mensen dan opnieuw het bos in stuurt, namelijk naar de organisatie waar het probleem zich voordeed. Dus toen dacht ik: nou, dan moeten we ze helpen om daar te komen. Veel van ons werk zit 'm er dus in dat wij mensen letterlijk op weg helpen naar de goede instantie om te kijken of daar het probleem dat zij hebben, de vraag die zij hebben, de informatie die zij missen, opgelost kan worden. Dus wij verwijzen mensen met een probleem met de Belastingdienst naar de Stella-teams en helpen mensen naar de "Garage de Bedoeling"-teams van de SVB. Op die manier proberen we het probleem in de organisatie waar het zich voordoet, opgelost te krijgen.

Daarnaast blijft de weg naar de Ombudsman als je het niet eens bent met de manier waarop het is gegaan, altijd openstaan. Dat bij elkaar levert tussen de 25.000 en 30.000 individuele signalen op. Dat was dus de stap van "achterover zitten en wachten tot er een klacht binnenkomt" naar "we moeten ervoor zorgen dat iedereen zich welkom voelt en ons durft te bellen en te schrijven". De volgende fase is van de laatste tijd ...

De heer Van Raan:

Daar gaan we het zo nog over hebben. Eerst nog even over die klacht, hoe die ook binnenkomt. Hoe wordt die precies afgehandeld? Wat is het proces?

De heer Van Zutphen:

Wij kunnen ook klachten gaan halen. Er wordt weleens gezegd: hij organiseert zijn eigen markt. Dat is in zekere zin waar, want sommige mensen weten ons niet te vinden, dus die derde fase die ik u net wilde uitleggen, is dat wij zelf gaan kijken waar het pijn doet, waar mensen last van hebben en waar ze de overheid niet vinden. Neem AOW'ers met een te

kleine AOW zonder aanvulling. Die zoeken we dan op en dan gaan we kijken wat we voor hen kunnen doen. Dus dat zijn de drie.

De eerste groep helpen we verder naar de overheidsinstantie waar het probleem zich voordeed om te zorgen dat het daar opgelost wordt. Bij de anderen – dat zijn er grofweg een paar duizend – gaan wij zelf aan de slag en proberen we het met onze eigen inspanning voor elkaar te krijgen dat de klacht alsnog wordt opgelost. In de wet staat gelukkig: als dat tot tevredenheid van klager geschiedt, dan mogen wij stoppen. Dus dan wordt het nooit een rapport. Dus we stoppen als de klager zegt: prima gedaan, dank je wel, Ombudsman; ik ben nu tevreden, ik snap nu hoe het in elkaar zit. Of als de klager alsnog een nieuwe beschikking heeft gekregen of als de vrijstelling van de lokale belastingen alsnog is geregeld, dan houden we op. Dan blijven er nog zo'n 100 zaken over waarbij we uiteindelijk diepgravend onderzoek doen, waarbij we met iedereen spreken: de betrokken ambtenaren, het bestuursorgaan, de bestuurders van de bestuursorganen, de klager en soms ook de omgeving van de klager. Soms gaan we ook weleens ... Niet soms, vaak gaan we ook ter plekke kijken waar het zich afspeelt. Waar stond die bushalte dan die net voor je deur stond? We gaan ter plaatse kijken en met mensen spreken. Dat leidt dan in een aantal gevallen tot een uitgebreid rapport, met uitdrukkelijke conclusies over de vraag of de behoorlijkheid wel of niet geschonden is. In de wet staat dat ik daarbij moet vermelden "welk vereiste van behoorlijkheid dan geschonden" is. Is dat dat van zorgvuldigheid, transparantie, voortvarendheid, fair play of een ander? Er zijn er 22 te noemen, op basis waarvan wij kunnen zeggen: dáár ging het mis.

De heer **Van Raan**:
22 ...

De heer **Van Zutphen**:
Normen.

De heer **Van Raan**:
Normen van behoorlijkheid?

De heer **Van Zutphen**:
Behoorlijkheidsnormen. Het woord "behoorlijkheid" is al door mijn voorgangers – we zijn daar iedere keer weer mee bezig, sinds jaar en dag, zou ik bijna zeggen – in vier onderdelen gegroepeerd. Dat levert samen 22 normen van behoorlijkheid op. Als u iets verder wilt kijken naar hoe dat

precies zit, dan is er een mooi rapport van professor Marseille uit Groningen, die dit helemaal voor ons heeft geanalyseerd. Dat is dus ook een manier van klachtbehandeling. Als we op die laatste, die derde groep, afgaan, dan zeggen we dus uit eigen beweging: we zagen dit gebeuren; we willen heel erg dat er nu iets gaat veranderen. En dan komt het rapport uit eigen beweging.

De heer **Van Raan**:

U gaf al een beetje aan dat u stopt als de burger tevreden is. Hoe controleert u of de organisatie die de klacht betreft, de klacht goed heeft afgehandeld, los van wat de burger zelf zegt?

De heer **Van Zutphen**:

Als wij een rapport met een aanbeveling schrijven, dan schrijft de wet voor dat het bestuursorgaan op die aanbeveling moet reageren. Als ik een rapport schrijf over een sepotcode, als het Openbaar Ministerie dus besluit om niet verder te vervolgen, en iemand niet tevreden is over de code die daaraan gegeven is en de manier waarop die is gemotiveerd, dan moet de minister van Justitie reageren op mijn aanbevelingen en conclusies uit mijn rapport. Dat moet binnen afzienbare tijd.

De heer **Van Raan**:

En in dat tweede geval, als u die klacht zelf behandelt?

De heer **Van Zutphen**:

Dan checken we natuurlijk. Dan willen we van die burger heel precies weten of hij ook echt tevreden is. Dat klinkt misschien een beetje raar, maar we nemen er geen genoegen mee als iemand zegt: ik ben tevreden. Dan zeggen we: ben je écht tevreden en waarom dan? De vraag is dan of inderdaad aan die klacht is tegemoetgekomen. Dat heeft ermee te maken dat als mensen met een verhaal bij ons komen, daar vaak nog iets achter zit. Ik ben weleens uitgelachen toen ik zei: als je naar ons belt over een kapotte ijskast, dan nemen we op en dan zeggen we niet "je moet naar Zanussi", maar dan gaan we echt kijken wat er aan de hand is. Toen zeiden ze: ja maar, Renier, ijskasten? Maar het kan toch zijn dat iemand bijzondere bijstand nodig heeft om een nieuwe ijskast te kopen? Nou, dat is een heel simpel voorbeeld van dat doorvragen. Dat moet je echt doen, ook om te kijken of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

De heer **Van Raan**:

Ontvangt u door de jaren heen hetzelfde aantal klachten? Hoe is die ontwikkeling?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, grofweg wel. We hebben gezien dat het in de coronaperiode toenam. U kunt zich voorstellen dat over de GGD niet heel veel bij ons wordt geklaagd, maar natuurlijk juist wel in zo'n coronaperiode. Zo fluctueert het een beetje. Het gaat dus ook wel met golven, maar door de bank genomen zijn er tussen de 25.000 en 30.000 individuele signalen per jaar.

De heer **Van Raan**:

Ziet u vanaf 2015 een ontwikkeling in de aard van de klachten?

De heer **Van Zutphen**:

Nummer één is altijd nog: ze reageren niet. Dat noemen we dan heel deftig "non-respons", maar het is gewoon: geen antwoord. Ik vraag iets, maar ik krijg geen antwoord. Dat is nummer één. Daarnaast gaat het over de begrijpelijkheid van de brieven, de toegankelijkheid. Het gaat wel steeds vaker – dat is wel een ontwikkeling van de laatste jaren – natuurlijk over de digitale overheid en die toegankelijkheid: machtigen, DigiD, maar ook de ingewikkeldheid van de formulieren.

Een heel simpel voorbeeld waar we tegen aanliepen een paar jaar geleden was van een mevrouw die een bijstandsuitkering wilde aanvragen. De gemeente zegt dan: dan moet je op de website even dat en dat doen. Nou, die mevrouw kan dat niet zelf. Zij wordt dus geholpen, door haar zoon of weet ik veel waar. En dan moet je een e-mailadres invullen, anders kom je niet verder. Zij vult een gmail.com in. Die wordt ter plekke aangemaakt. Thuis heeft ze niet een computertje staan waarop ze kan zien welke post in haar e-mailbox binnenkomt. Ze mist dus de oproepen van de sociale dienst om te verschijnen, en dan is er een sanctie.

Dat type vragen, over de manier waarop de overheid zich organiseert, neemt de afgelopen jaren toe. We komen binnenkort met een terugblikonderzoek op ons rapport "Hoezo MijnOverheid?". Daarin kunt u straks lezen wat naar onze mening de prestaties van de overheid zijn geweest de afgelopen zeven jaar, zeg ik met een glimlach.

De heer **Van Raan**:

We kijken ernaar uit, maar voor nu is het dus: niet reageren of niet tijdig reageren ...

De heer **Van Zutphen**:

Dat is nummer één.

De heer **Van Raan**:

... taalgebruik ...

De heer **Van Zutphen**:

Ja, begrijpelijk formuleren.

De heer **Van Raan**:

... en digitalisering. Ja.

De heer **Van Zutphen**:

En dus de toegankelijkheid van voorzieningen. Dat is toch echt wel een heel belangrijk onderwerp.

De heer **Van Raan**:

Over welke overheidsinstanties of overheidsinstantie ontvangt u veel klachten?

De heer **Van Zutphen**:

Sinds de decentralisaties hebben wij alle gemeenten waar wij de Ombudsman van zijn, op één hoop gegooid. Ik vind het een beetje oneerbiedig, maar dat hebben we wel gedaan. En dat is dus nummer één. Na de decentralisaties, waarbij zo veel taken zijn overgegaan naar de gemeenten, zagen we dat over die gemeenten op het terrein van de Participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet heel erg werd geklaagd. De statushouders gingen daarheen en de schuldhulpverlening is daarheen gegaan. Dus hoe meer taken het Rijk uitdeelt aan de gemeentelijke overheden, hoe meer daarover wordt geklaagd. Hoewel ongewild, denk ik, staan die dus nu wel op nummer één.

De heer **Van Raan**:

Is het dan ook weer diezelfde aard van klachten?

De heer **Van Zutphen**:

Nou ja, dat heeft heel erg te maken met toegankelijkheid, met responsiviteit. Ja, het karakter is hetzelfde.

De heer **Van Raan**:

En na de gemeenten? Noem eens een top vijf?

De heer **Van Zutphen**:

Toch altijd wel de Belastingdienst, maar ook de lokale belastingen, de heffingen van waterschappen en gemeentes. Die hebben hun lokale inning soms gegroepeerd in gemeenschappelijke regelingen.

De heer **Van Raan**:

Ik hoorde u net zeggen dat dat eigenlijk besluiten zijn. Daarvoor kun je eigenlijk niet bij de Ombudsman terecht.

De heer **Van Zutphen**:

Je kunt ook behoorlijk rot bejegend worden voordat er een besluit genomen wordt.

De heer **Van Raan**:

Pardon?

De heer **Van Zutphen**:

Je kunt rot bejegend worden voordat er een besluit genomen wordt.

De heer **Van Raan**:

Ah, het gaat dus niet over het besluit, maar over het bejegenen.

De heer **Van Zutphen**:

Nee, nee. Nou ja, het gaat dus wel over de manier waarop bijvoorbeeld een verzoek om vrijstelling of om uitstel van betaling in behandeling is genomen. Over de Belastingdienst kun je dus niet bij ons klagen in de zin van: het is te hoog of te laag of te veel of te weinig. Maar je kunt wel klagen in de zin van: ik had de directeur toch gevraagd of ik enig uitstel kon krijgen, en moet je eens kijken hoe ze daarop gereageerd hebben.

De heer **Van Raan**:

De manier waarop.

De heer **Van Zutphen**:

Ja, precies.

De heer **Van Raan**:

Daar zijn wij Nederlanders goed in.

De heer **Van Zutphen**:

Ik zeg nu even niks.

De heer **Van Raan**:

Ik heb dat ook niet gezegd. Zijn de klachten vaak afkomstig van een bepaalde groep mensen?

De heer **Van Zutphen**:

Nou ... Kijk, klassiek, de eerste groep klagers waar we het over hadden en die de weg weten, zijn wel mensen die beter zijn opgeleid – om dat rotwoord "beter" maar te gebruiken – die taalvaardig zijn en die ook tijd hebben om te klagen. Als je met z'n tweeën heel hard moet werken om overeind te blijven, als je kinderen naar zwembles, naar school en naar nog een paar andere dingen moeten en als je moeder ziek is en je daar mantelzorger van bent, dan ga je niet iedere dag denken: waar zal ik nou eens over klagen? Dat zult u zich kunnen voorstellen. Of het is zo ernstig dat mensen echt boos zijn of het zijn mensen die echt ten einde raad zijn.

Wat we ook steeds vaker zien, is dat mensen geholpen worden om naar ons toe te komen. Ik zei net iets over die gijzelingen. Toen kwamen er heel dramatische verhalen van mensen die het echt niet meer zelf konden en die zijn geholpen door iemand uit de kerk, een diaken, of door iemand van de schuldhulpverlening; op die manier. Wij hebben ons om die reden omringd met een digitaal platform. Dat noemen we de Raadbaak. 900 intermediairs komen bij ons met wat zij in hun dagelijkse werk meemaken dat burgers overkomt: sociaal raadsliden, schuldhulpmaatjes, beslisambtenaren, mensen uit de wetenschap. Iedereen mag daaraan meedoen, en dat doen ze ook. En daar proberen we dus te horen wat er iedere dag gebeurt.

De heer **Van Raan**:

Even terug naar de vraag. Zijn klachten afkomstig van een bepaalde groep mensen? U zegt: die komen over het algemeen van de wat mondiger ...

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Als ik het een beetje badinerend zeg, dan is dat een witte, wat oudere,

goed opgeleide man, waarschijnlijk ombudsman; die weet goed hoe hij klachten moet indienen.

De heer **Van Raan**:

U klaagt vaak, begrijp ik.

De heer **Van Zutphen**:

Dat type. Dus wijzelf, zoals we hier zitten. We kunnen goed schrijven, we zijn taalvaardig, we weten wat er aan de hand is en we hebben er tijd voor. Dus moet je op zoek, is de conclusie.

De heer **Van Raan**:

Ja. Die conclusie heeft u ook getrokken, onder andere met die Raadbaak.

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De heer **Van Raan**:

Vindt u dat de Nationale ombudsman – u zei er al wat over – voldoende laagdrempelig bereikbaar is?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, nah ... Nee.

De heer **Van Raan**:

Zijn er groepen mensen die u niet weet te bereiken?

De heer **Van Zutphen**:

Dat weet je nooit. Anders wist je wel waar je moest zijn.

De heer **Van Raan**:

Weet je het nooit of weet u dat er groepen zijn die u niet bereikt?

De heer **Van Zutphen**:

Je kunt erachter komen dat je ze in het verleden niet bereikt hebt. Ik noem het voorbeeld van de ouderen met een te kleine AOW en een aanvulling. Daar kom je op een gegeven moment achter, door een signaal van de ouderenorganisaties of ... En dan ga je kijken, zoeken en vragen en dan kom je erachter wie je gemist hebt. Ik denk dat we wel laagdrempeliger en minder juridisch zijn geworden. Allerlei juridische eisen die we zouden mogen stellen voordat we met een klacht, een vraag of een verzoek aan de gang

gaan, hebben we terzijde geschoven. We zeggen dus niet meer: "O, is het geen ... dan moet u eerst maar ..." Nee, je bent altijd welkom. Maar wat we er dan precies mee doen, leidt door die veranderde manier van werken niet altijd of lang niet altijd meer tot een schriftelijk rapport, maar wel tot een interventie of hulp of iets anders.

De heer **Van Raan**:

Er zijn natuurlijk allerlei redenen waarom u groepen mensen misschien niet weet te bereiken. In hoeverre worden mensen er door schaamte van weerhouden bij u een klacht in te dienen?

De heer **Van Zutphen**:

Bij mij niet, maar ik merk wel dat sommige mensen nooit bij ons komen omdat de schaamte al eerder haar tol heeft geëist. Als je in de schulden zit en arm bent, dan is er een enorme drempel om naar de gemeente te gaan en te vragen: wil je me helpen? Dan werkt de schaamte als een drempel om binnen te komen bij de overheid waar het om gaat. Als je dat al moeilijk vindt, dan ga je ook niet zeggen: ja, maar toen ik daar kwam toen ...; dan ga ik maar naar de Ombudsman. De schaamte en het probleem doen zich dus vooral daar voor. Daar komt dus die outreach van ons vandaan. Als je eenmaal de stap naar de overheid hebt gemaakt, dan durf je ook wel naar ons te komen. Het zit 'm er vooral in dat heel veel mensen de moed niet hebben, de kracht niet hebben, de taal niet hebben om die eerste stap te zetten naar de overheid of de overheidsorganisatie waar ze een probleem mee hebben.

De heer **Van Raan**:

Vandaar dat u zei "outreach".

De heer **Van Zutphen**:

Ja, dat is een mooi woord, hè?

De heer **Van Raan**:

Wat is dat in goed Nederlands?

De heer **Van Zutphen**:

Dat is inmiddels goed Nederlands geworden. Het betekent dat je je hand uitreikt. Je reikt naar degene van wie je vermoedt dat hij je nodig heeft of van wie je vermoedt dat je hem ondersteuning kan bieden.

De heer **Van Raan**:

Ja, of de hulptroepen die u noemde: kerk, kerkelijke genootschappen, sociaal raadsliden ...

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Dat zijn degenen die ons kunnen vertellen wat er aan de hand is. Maar de outreach kan ook heel concreet zijn in de zin van: en nu wil ik heel graag weten hoeveel kinderen in de jeugdbescherming dit probleem hebben, of hoeveel veteranen met PTSS wel of niet geholpen worden, of hoeveel mensen niet in de wettelijke schuldsaneringsregelingen komen. Daarover gaat ons rapport Hindernisbaan zonder finish. Dus op die manier probeer je dat dan voor elkaar te krijgen.

De heer **Van Raan**:

Dank. Ik geef het woord weer aan mevrouw Belhaj.

De **voorzitter**:

Ik vond het interessant wat u zei over die 900 organisaties. Ik dacht: zouden veel Kamerleden of veel mensen zich realiseren hoeveel signalen er dan bij jullie binnenkomen?

De heer **Van Zutphen**:

Ik probeer het ieder jaar weer heel hard te toeteren, ook in de Kamer. Het rapport ligt er. Een aantal Kamerleden weten het heel goed, degenen met wie ik het gesprek erover voer. Ik denk wel dat de mensen in Nederland in de gaten hebben wie wij zijn. Ik weet niet of dat ijdel klinkt – dat is niet zo bedoeld – maar we hebben enorm ons best gedaan om die positie te krijgen.

De **voorzitter**:

We hebben tijdens de verhoren vaak gesproken over hoe je signalen ontvangt, over wanneer je nou ... Ja, we gaan het zo hebben over die andere twee rapporten; ik zag het alweer gebeuren.

De heer **Van Zutphen**:

Ik wacht even af. Ik wacht even af.

De **voorzitter**:

Maar denk ook aan politici. Bepaalde politici ontvangen bepaalde berichten, maar bepaalde mensen komen überhaupt niet bij politici en misschien ook niet bij de Ombudsman. U zegt over die 900 organisaties: je kunt ervan

uitgaan dat een brede afspiegeling van de Nederlandse samenleving via die kanalen bij de Ombudsman komt ...

De heer **Van Zutphen**:

Nou, ik bekommer me niet om de vraag of het een afspiegeling is. Voor ons zijn het 900 bronnen van informatie. Dat zijn er al veel meer dan we ooit hadden, want eerder baseerden we ons alleen op zeg maar die 30.000. We zeiden: wie missen we nou? Die 900 gebruiken we iedere dag om meer te weten te komen over waar we naartoe moeten en waar we moeten zijn. Omdat je in Presikhaaf hebt rondgelopen bij de Presikhaaf University en je daar met mensen hebt gesproken, weet je: "Wacht eens even. Als je gaat praten over isolatie van huizen en woningen, moet je met name kijken bij de woningbouwcorporaties, want daar zitten vaak niet zulke beste woningen. Je moet ook even nadenken over de taal die je gebruikt, want de mensen die daar wonen, zijn niet erg vaardig in het Nederlands." Als je dus niet precies weet dat de taal ... Nou, op die manier komen we erachter hoe wij zelf op een betere manier dan een aantal jaar geleden dicht bij de mensen komen om te weten wat er echt aan de hand is en om zicht te krijgen op wat de overheid beter moet gaan doen. Want het gaat mij er niet om dat ik iets te weten kom. Uiteindelijk gaat het erom dat er iets gebeurt.

De **voorzitter**:

Dat begrijp ik natuurlijk helemaal. We hebben hier ook eerder met de heer El Bali over gesproken, de ondernemer met het gastouderbureau. Hij liep op een gegeven moment ergens naar binnen en dacht: hé, hier zijn meerdere mensen met een migratieachtergrond; dat is interessant. Op verschillende manieren hebben we ook gesproken over schaamte – dat speelt natuurlijk breder in de samenleving – maar ik vroeg daarop door omdat het natuurlijk gaat om welke mensen signalen afgeven. Dan bedoel ik niet dat dat cultureel bepaald is, maar het is natuurlijk wel interessant om te weten of echt alles bij u binnenkomt. Weten mensen ...

De heer **Van Zutphen**:

Daar kan ik alleen maar op antwoorden: steeds meer. Die 900 helpen ons. Dat zijn sociaal raadsliden, schuldhulpverleners ... – nou, wat ik net allemaal vertelde. Die mensen zijn echt iedere dag bezig met wat er aan de hand is. Als ik wil weten of DigiD inmiddels een voorziening heeft om machtigingen door te voeren voor mensen die mentor zijn, dan moet ik niet aan het departement vragen hoever het daarmee is, maar dan moet ik aan de mentor vragen of het al lukt. Nou, daar helpen ze ons bij.

De **voorzitter**:

Dus Kamerleden die bijvoorbeeld wat minder signalen doorkrijgen uit de samenleving, kunnen kijken naar u omdat u heel breed signalen binnenkrijgt.

De heer **Van Zutphen**:

Stel dat de Kamer vraagt: heb je signalen over dit onderwerp, want daar zijn we nu mee bezig. Nou, ik ben natuurlijk dolblij als ik kan laten weten wat wij daar inmiddels van weten. Of ik kan zeggen: goh, ik weet daar niks van, ik ga eens kijken.

De **voorzitter**:

De volgende vragen gaan over de opvolging van rapporten en aanbevelingen van de Nationale ombudsman, van u dus. Ik zal daarbij wat dieper ingaan op twee rapporten, maar we doen het wel in tweeën. Het eerste rapport is Geen fraudeur, toch boete. De heer Van Raan zal daarna wat meer ingaan op het tweede rapport en ikzelf ook een klein stukje.

U was ten tijde van de publicatie van het rapport Geen fraudeur, toch boete over de uitvoering van de fraudewet nog geen Nationale ombudsman. Dat werd u drie maanden later, op 1 april 2015. Wat kreeg u bij uw aantreden mee over dit rapport van uw voorganger, de heer Van Dooren, destijds waarnemend Ombudsman? Weet u dat nog?

De heer **Van Zutphen**:

Ik heb de heer Van Dooren twee dagen gesproken. Ik ben veertien dagen voor mijn beëdiging een paar keer langs geweest. Het was een hele rare tijd; ik ga daar verder niet op in. U kunt zich misschien nog wel herinneren dat er wat gedoe was over de manier waarop enzovoort. Daar ga ik dus niet op in. We hadden veertien dagen de tijd om elkaar te spreken. Hij heeft een aantal belangrijke dossiers aan mij overgedragen. Dat waren vooral een aantal belangrijke individuele dossiers. Daar kan ik niets over zeggen. De heer Van Dooren is op 2 april met pensioen gegaan; toen hebben we een groot feest gevierd. Vervolgens ben ik, vanaf 1 april, aan de slag gegaan met de collega's van toen. Die hebben mij per vakgebiedonderdeel, zoals wonen, zorg en inkomen, op vlieghoogte gebracht. Dat was best wel even hard werken, kan ik u zeggen, want er gebeurde heel veel in de organisatie, ook toen.

Het onderwerp fraude was permanent aanwezig. Denk aan het rapport Geen fraudeur, toch boete. We waren bezig met de pgb's. Dat onderzoek liep al.

We hadden al de vraag: moeten we iets gaan doen rondom kinderopvangtoeslag? Daar zijn we in 2015, 2016 mee begonnen. Dat fraudedenken van die overheid stond onmiddellijk bovenaan mijn lijstje. Dat gaat dus om de vraag met welk mensbeeld – zo heb ik dat genoemd – de overheid kijkt, niet alleen op het terrein van belastingen en toeslagen, maar veel breder. Ik ben toen heel snel begonnen met het rapport over gijzelingen, over mensen die wel willen maar niet kunnen betalen. Er werden toen ...

De voorzitter:

Ik ga u even onderbreken. Over mensbeeld gaan we het ook nog zeker hebben, maar ik wil toch nog even blijven bij dit rapport om te begrijpen hoe dat ging. In hoeverre heeft u in 2015 gesprekken gevoerd met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het rapport en de wijze waarop de aanbevelingen van de Ombudsman verwerkt zouden kunnen worden in een aanpassing van de fraudewet? Dat kan met het ministerie zijn, maar dat kan ook met de minister zijn.

De heer Van Zutphen:

Daar kan ik u geen antwoord op geven. Ik ben daar zelf in die tijd niet over begonnen, voor zover ik me dat kan herinneren. Wel is gekeken wat er met de aanbevelingen werd gedaan. Er zijn ook reacties gekomen op die aanbevelingen. Over het algemeen was de mededeling: gaan we doen. Als u het rapport Geen fraudeur, toch boete leest, ziet u dat er al gesprekken waren met Toeslagen over de manier waarop. Er wordt al gezegd: we zullen het aanpassen. Het rapport Geen powerplay maar fairplay gaat over een andere voorziening, waarvan wij zeiden: hier worden 3.700 gezinnen plotseling in de problemen gebracht. Er lag ook nog het rapport over "één bankrekeningnummer". Iedere dag kregen we vragen op ons Ombudsplein. Mensen belden en schreven ons met de mededeling: ik heb een probleem. Die problemen waren niet met een rapport opgelost. We kregen ze nog steeds. We probeerden dan om op basis van wat wij hoorden met interventies de zaken weer op de rails te krijgen.

De voorzitter:

Dan toch even specifiek over het rapport Geen fraudeur, toch boete. Daar zaten aanbevelingen in. U zegt: ik weet niet meer of ik daar zelf over gesproken heb ...

De heer Van Zutphen:

Ze zijn ongetwijfeld ... Ik heb toen zo'n rondje gemaakt. Je krijgt zo'n blauw

boek en dan moet je al die mensen af. Overal zaten speaking notes bij van waarover ik het moest hebben. Ik herinner me dat ik met mevrouw Klijnsma heb gesproken over de beslagvrije voet. Dat heb ik ook gedaan met meneer Wiebes. Over een aantal van die grote onderwerpen hebben we zeker gesproken. Maar als u vraagt wanneer en met wie ik toen gesproken heb over de aanbevelingen, dan moet ik zeggen: nou ... Dan moet u mij de kans geven om hele oude agenda's boven water te trekken.

De **voorzitter**:

We gaan gewoon door, want we kunnen zeker ook ...

De heer **Van Zutphen**:

Die tijd hebt u niet meer, geloof ik.

De **voorzitter**:

... dieper ingaan op dit onderwerp. Weet u nog wat de reactie van de Tweede Kamer was op het rapport en wellicht of die verschilde navenant je coalitie- of oppositiepartij was?

De heer **Van Zutphen**:

Nee, daar kan ik niks over zeggen. Ik herinner mij eigenlijk geen reactie van de Kamer.

De **voorzitter**:

In 2017 wordt de gewijzigde fraudewet ingevoerd. Een aantal aanbevelingen van u wordt opgevolgd. Zo vervalt de minimumboete en wordt de waarschuwingmogelijkheid uitgebreid. Weet u nog of u contact heeft gehad met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over deze twee aanbevelingen?

De heer **Van Zutphen**:

Ik denk dat we dat wel gevolgd hebben, maar dat we dat niet op die manier ... Kijk, dan kom je op een andere beperking van het werk van de Ombudsman: hij mag zich eigenlijk niet inlaten met wet- en regelgeving en beleid. Dat staat ergens in een regeltje zo beschreven in een wet. Maar hoe moet je het dan doen? Je monitort je aanbevelingen. Ik weet wel dat we gezegd hebben: kijk, er is toch wel wat gebeurd, want in de fraudewet is het nu toch wel anders dan toen. Je bekijkt natuurlijk wel of aanbevelingen ergens zijn geland. Dat is dus ongetwijfeld besproken, maar niet in de zin dat ik daar persoonlijk in het wetgevingsproces bij betrokken ben geweest.

De voorzitter:

Maar wel in het geval ... Dus dan lag die fraudewet er. Sinds de inwerkingtreding van de wet kreeg u, uw voorganger of het instituut geregeld signalen van mensen die hoge boetes ontvingen in een situatie waarin volgens hen geen sprake was van fraude maar van een vergissing. Dan ligt er dus een wet. De Ombudsman krijgt de signalen binnen. Die signalen worden dan toch wel doorgegeven, wellicht in een gesprek, zo van: jongens, let op, jullie hebben die wet nu ingevoerd ...

De heer Van Zutphen:

Ik heb er volgens mij niet met de Kamer over gesproken. Ik kan me dat niet herinneren en dat is volgens mij ook niet gebeurd. Die rapporten zullen ongetwijfeld bij de wetgevers op het bureau hebben gelegen bij het ontwerpen van een nieuwe wet of de aanpassing van de fraudewet. Ik heb zelf geen gesprekken met wetgevingsjuristen op dat niveau. Wij bekijken in onze organisatie wel wat er van onze aanbevelingen terechtkomt, maar heel veel meer dan dat durf ik u onder ede niet te zeggen.

De voorzitter:

U deed specifiek aanbevelingen over onder andere de proportionaliteit van de boetes, de effectiviteit van de wet en de rechtsbescherming van burgers. Veel van deze kritiek sloot aan bij eerdere signalen vanuit onder andere het UWV en de gemeenten. Dat is een van die aanbevelingen en conclusies. Ze worden dus niet allemaal aangenomen, maar de minimumboete vervalt en de waarschuwingmogelijkheid wordt uitgebreid. U zegt: ik weet niet meer of ik daar contact over had. Weet u dan ook niet meer of u contact had met Kamerleden over aanbevelingen?

De heer Van Zutphen:

Over deze aanbevelingen heb ik volgens mij niet met Kamerleden gesproken. Ikzelf heb daar niet over gesproken, nee.

De voorzitter:

Met de invoering van de fraudewet is de aangiftegrens verhoogd van €10.000 naar €50.000. Dat betekent dat iedereen met een boete tot €50.000 een bestuursrechtelijke in plaats van een strafrechtelijke procedure krijgt. De Nationale ombudsman – het is een beetje gek, maar ik blijf het toch even zo noemen – is kritisch over deze verhoging en beveelt aan om de strafrechtelijke aangiftegrens van €50.000 te verlagen. In het rapport staat: "Voor het opleggen van de huidige hoge boetes zijn de waarborgen zoals aanwezig in het strafrecht vereist." Kunt u deze aanbeveling toelichten?

De heer **Van Zutphen**:

Jazeker. Dat vond ik namelijk als rechter ook al. Ik had de Ombudsman van toen er niet voor nodig om dat te vinden. Kijk, in het strafrecht ben je onschuldig tot de schuldigverklaring van de rechter. Het proces dat leidt tot die bewezenverklaring en de strafoplegging is buitengewoon zorgvuldig en met waarborgen omgeven. Die waarborgen vinden we in het Wetboek van Strafvordering. Als strafrechter vond ik het zelf altijd heel erg belangrijk om bij de straftoemeting de ruimte te hebben – ik wil niet zeggen dat het freies Ermessen was of dat je maar wat deed – om de sanctie toe te snijden op de specifieke positie van degene tegenover je. Als je dat afzet tegen de manier waarop in het bestuursrecht handhavend en bestraffend wordt opgetreden, dan zie je dat dat een wereld van verschil is. Ik kom daarbij liever in de wereld van het strafrecht terecht dan in de wereld van het bestuursrecht.

De **voorzitter**:

Waarom is dat?

De heer **Van Zutphen**:

De waarborgen zijn veel minder. De strafsancties worden uiteindelijk altijd opgelegd door een strafrechter. Dan ga ik even voorbij aan de nuance van de strafbeschikking. Daar vind ik ook heel veel van, maar dat komt hier vast niet aan de orde. Daar wordt ook al een stuk bescherming weggehaald. Ik vind dus dat je de strafrechter nodig hebt voor de bescherming, waar je echt aanspraak op hebt als je wordt beschuldigd van een strafbaar feit. Ik begrijp dat sommige dingen op een andere manier afgedaan kunnen worden. We kunnen het dan ook hebben over overtredingen. We hebben overigens ook nog een aantal wijzigingen in het Wetboek van Strafrecht gekregen. Er zijn overtredingsbepalingen ingelast bij 427 nog wat en 477 in het Wetboek van Strafrecht. Dat heeft te maken met wat in 227 Strafrecht staat, over valsheid in geschrifte en wat daarop lijkt, zoals verkeerde inlichtingen geven en dat soort zaken. Als je daarvan wordt beschuldigd, heb je die bescherming.

Maar die bescherming ontbrak bewust. Het was gestaffeld, het waren vaste bedragen en de bestuursrechter zag geen kans om daarvan af te wijken. Hij mocht niet op het individuele geval en de persoonlijke omstandigheden ingaan. Als het om strafrecht gaat, staat in de wet dat de rechter rekening moet houden met de persoonlijke omstandigheden van de verdachte, zoals vermogen en een heleboel andere dingen. Dan zeg je: oké, dit is je passende straf. Die ruimte kreeg je niet. Bovendien werden die sancties uiteindelijk niet opgelegd door de rechter, maar door het bestuursorgaan. Daar kon je dan wat tegen gaan doen. Dan kwam je eerst in bezwaar en dan kwam je

pas bij de rechter in beroep. Nou, dat is een hele omslachtige weg en bovendien een voor heel veel burgers heel moeilijk begaanbaar pad.

De **voorzitter**:

Voor heel veel mensen klinkt een strafrechter veel zwaarder dan bestuurlijk recht. U gaf dat aan.

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De **voorzitter**:

Ik probeer het even samen te vatten en te vertalen. U zegt eigenlijk dat je veel meer bescherming hebt als je onder het strafrecht valt. Een rechter kijkt dan namelijk veel meer naar de situatie en heeft veel meer ruimte om te zeggen, even los van de vereisten, welke straf die passend vindt gezien de situatie van de persoon en alle rekenschap die er is.

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Dat is een persoonlijke opvatting, die ik overigens met heel veel andere mensen deel, namelijk dat er grote verschillen zijn in de bescherming van de burger afhankelijk van het systeem waarin je terecht komt als jou iets verweten wordt. Al sinds het arrest-Öztürk uit Straatsburg – dat is heel lang geleden; ik studeerde nog in die tijd, als ik het me goed herinner – wordt er gezegd dat er bepaalde minimumvoorwaarden gelden als je in het bestuursrecht wordt aangepakt door de overheid. Dat is een Duitse zaak, dus je kan het niet een-twee-drie met elkaar vergelijken, maar als het gaat over fundamentele rechten en mensenrechten, zegt ook de hoogste rechter dus: het kan misschien op een bepaalde manier worden georganiseerd in het bestuursrecht, maar er gelden een aantal fundamentele waarborgen. Denk aan die gijzelingen, waarbij boetes werden opgelegd en mensen werden vastgezet. Als je door de rechter een boete werd opgelegd en je de boete niet betaalde, dan werd je opgepakt en moest je een vervangende hechtenis uitzitten, maar als je dan de gevangenis uit kwam, was je je boete kwijt, want dat was een vervangende hechtenis. Als je in het bestuursrecht werd opgepakt omdat je je boete niet betaald had, werd je gegijzeld. Dan kwam je diezelfde gevangenis uit en stond die boete er nog steeds.

Nou, dat vind ik een essentieel verschil tussen bestuursrecht en strafrecht voor vergelijkbare situaties. Wat ik er nu aan toevoeg, is heel belangrijk. Natuurlijk zijn er verschillen. Moord zal je nooit via het bestuursrecht gaan behandelen, neem ik aan, maar er zijn wel zaken die erg op elkaar lijken en

waar het dan maar toevallig is in welk systeem je terecht komt. Dat was het pleidooi van de Ombudsman toen. De groep mensen die die beperkte bescherming van bestuursrecht krijgen, wordt te groot als je dat bedrag op €50.000 stelt. Die groep moet dus kleiner en dus gaan we naar €10.000, en daarboven krijg je de bescherming van het bestuursrecht. Ik hoorde in de verhoren iemand zeggen: ik liet het af en toe oplopen tot boven de €50.000, want dan kreeg ik in ieder geval fatsoenlijke bescherming van de rechter. Dat was precies het argument waar het om ging.

De voorzitter:

Dat betekent dus eigenlijk dat als je bij wijze van spreken een moord pleegt, je bij een strafrechter komt en daar betere waarborgen hebt dan wanneer je iets doet wat niet mag voor de overheid ...

De heer Van Zutphen:

Ja. Als je verantwoording moest afleggen voor €10.000, dan kwam je bij de bestuursrechter. Dan moest je in bezwaar en beroep en je dossier ... Nou ja, allemaal gedoe. Maar kwam je bij de strafrechter, dan gold er echt een ander regime, een ander proces en andere regelingen. Een ander procesrecht is daar van toepassing. De essentiële bescherming in het strafrecht – maar goed, ik ben een oude rechter die vindt dat hij zijn werk goed gedaan heeft toen hij strafrecht deed – is namelijk dat je de ruimte geeft aan iemand om zijn of haar verhaal te vertellen om dat te verdisconteren in de uiteindelijk op te leggen sanctie.

De voorzitter:

Ja, en die norm is verhoogd. Het ging normaal gesproken tot €10.000, maar nu zeg je: als je als burger in de problemen komt tot €50.000, dan gebeurt er helemaal niks. Dan moet jij inderdaad verantwoorden waarom die overheid geen gelijk heeft, in tegenstelling tot bij het strafrecht.

De heer Van Zutphen:

Ja. Ik ben bang dat hier tot op zekere hoogte voor gekozen is uit een soort van bestuurlijk gemak. Ik heb ook wel gehoord: ja, maar we wilden de rechterlijke macht niet overbelasten. Vanuit burgerperspectief, waar ik voor sta, vind ik dat geen lekker argument. Dan denk ik: je mag het me wel vertellen, maar dan zal je toch op andere manieren moeten uitleggen waarom het zo is. Stel dat je zegt: zo veel mensen doen dat en daarom moeten we bestuurlijk gaan handhaven in plaats van strafrechtelijk. Dan zou mijn advies zijn: kijk nog eens even goed naar je wetten en regels. Die zijn er namelijk niet voor bedoeld om slachtoffers te maken.

De **voorzitter**:

En toch ...

De heer **Van Zutphen**:

En toch is het gebeurd.

De **voorzitter**:

Precies. De aanbeveling van de Ombudsman om de strafrechtelijke aangiftegrens te verlagen wordt niet overgenomen.

De heer **Van Zutphen**:

Nee.

De **voorzitter**:

Weet u wellicht nog of u specifiek over dit onderwerp gesproken hebt met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid? We hebben ook de heer Asscher in een openbaar verhoor gehad.

De heer **Van Zutphen**:

Ik weet dat ik bij hem in Zoetermeer ben geweest in dat vreselijke gebouw, toen nog. Het gebouw maakte diepe indruk; laat ik het zo zeggen. We hebben het over een aantal dingen gehad, maar ik kan me niet herinneren dat we het concreet hierover gehad hebben.

De **voorzitter**:

Weet u nog wel – we hebben het er net een beetje over gehad – wat het gevolg is geweest van het niet overnemen van deze aanbeveling voor de rechtsbescherming van burgers?

De heer **Van Zutphen**:

Nou ja, wat ik u net uitlegde. Ik begrijp dat je bestuurlijk wilt handhaven – daar zitten een heleboel voordelen aan – maar dat moeten kleine zaken zijn waar je je als burger, als je het er niet mee eens bent, eenvoudig en op een gemakkelijke wijze tegen kunt verweren. Ik snap dat we sommige dingen niet meteen naar het strafrecht tillen. Denk aan iets in de buitenruimte, een te hoge schutting – ik kan het zo gauw niet bedenken. Ik snap dus dat we dat echt via het bestuursrecht doen. Maar als je dan ergens van wordt beschuldigd – het zijn uiteindelijk beschuldigingen en er worden sancties opgelegd – dan moet je je daar wel op een eenvoudige, laagdrempelige en simpele manier tegen kunnen verweren. Als het bestuursrecht steeds ingewikkelder wordt, dan is het voor de burger natuurlijk steeds moeilijker

om zich zonder hulp en bijstand te verweren tegen wat de overheid hem of haar aandoet, of aansmeert – net hoe je het noemen wil.

De **voorzitter**:

Een andere aanbeveling, zoals het niet langer uitsluiten van burgers van schuldhulpverlening bij een fraudeschuld, wordt ook niet overgenomen.

De heer **Van Zutphen**:

Maar uiteindelijk wel. Kort geleden wel.

De **voorzitter**:

Ja, we zitten nu nog bij 2015.

De heer **Van Zutphen**:

Ja, ik zei het al: Ausdauer, lange adem, volhouden, Ombudsman; dan kom je er wel.

De **voorzitter**:

Zeker, zeker, maar voor heel veel mensen – dat hoef ik u natuurlijk niet uit te leggen – is het heel erg belangrijk om te begrijpen waarom dat op die manier ging.

De heer **Van Zutphen**:

Ik moet eerlijk zeggen: ik snap het ook niet.

De **voorzitter**:

Wat snapt u niet?

De heer **Van Zutphen**:

De straf, die uitsluiting, die je kreeg als het met opzet en grove ... Het was dus niet alleen de sanctie die je opgelegd kreeg. Het was ook nog het vinkje of het zwarte ruitertje. Dat leidde ertoe dat je uitgesloten werd van een aantal voorzieningen die voor andere burgers wel toegankelijk waren, zoals schuldhulp, schuldsanering en toegang. In de gesprekken die u heeft gevoerd, heeft u de consequenties daarvan al een paar keer aan de orde gehad.

De **voorzitter**:

Ja, dus andere overtredingen, of misschien zijn het zelfs bedrijven die zich niet hielden aan de regels ... In dit geval ging het natuurlijk over veel

mensen die geen fraudeur waren, maar die een foutje maakten bij een aantal zaken.

De heer **Van Zutphen**:

Daar raakt u iets waar ik heel graag iets over zou willen zeggen. Kijk, we moeten ons realiseren – dat doe ik steeds meer en iedere dag meer dan de dag daarvoor – dat degenen die we nu als gedupeerden zien, zoals de slachtoffers van het toelagenschandaal, inderdaad mensen waren die helemaal niets te maken hadden met wat voor misdraging dan ook.

De **voorzitter**:

Ik ga u toch onderbreken. We gaan het echt hebben over de toelagen. Dat zijn twee ...

De heer **Van Zutphen**:

Ik weet het, ik weet het, maar het is echt essentieel om je dat te realiseren. Als wij het hebben over opzet/grove schuld, dan mag dat vinkje gezet worden, maar dan moet het ook wel echt opzet/grove schuld zijn. Dan gaat het wat mij betreft om opzet in strafrechtelijke zin en niet om opzet in de zin van: een brief van een minister over fraude aan een Kamer op basis van gevoel. Maar dat gebeurde. Mijn verontwaardiging zit 'm in het volgende. Opzet en grove schuld zijn strafrechtelijke begrippen, die vervolgens zijn vermengd in het bestuursrecht. Daardoor hebben ze een andere betekenis gekregen ten detrimente van anderen; daar zijn anderen dus de dupe van geworden. Dat had nooit gemogen, omdat er geen onderliggend bewijs was van opzet of grove schuld. U zei net zelf terecht: een vinkje verkeerd. Een vinkje verkeerd is geen opzet of grove schuld. Maar als de ambtenaar of de dienst het vinkje wel zette, kwam je niet in aanmerking voor schuldhelpverlening, kwam je niet in de Wsnp enzovoort. Dat moeten we echt voor ogen houden. Ik heb iedereen bij u horen zeggen, gisteren, eergisteren en de dagen daarvoor: fraude moet bestreden worden. Maar natuurlijk! Maar alleen fraude, zou dan mijn antwoord zijn.

De **voorzitter**:

Ja, en zelfs als je dan fraude pleegt, gelden daar dus ook nog normen waar we het over die straf...

De heer **Van Zutphen**:

Als je dan een fraudeur zou zijn en daarvan beschuldigd wordt, dan heb je recht op de waarborgen.

De voorzitter:

Zo kwamen we bij de schuldhulpverlening. Als je werd aangemerkt als fraudeur, nog los van de vraag of je werkelijk fraudeur was, kreeg je dus ook geen schuldhulpverlening. Ik vind het belangrijk om dat hier even te benadrukken, omdat het beeld bij mensen soms ook is: als je iets verkeerd hebt gedaan bij de overheid en je het over duizenden euro's hebt, wat is dan eigenlijk het probleem? Het gaat om het begrip van mensen dat je eigenlijk geen kant meer op kunt omdat je dus ook geen recht meer hebt op schuldhulpverlening. Je hebt alleen maar een hele grote boete, die je moet terugbetalen.

De heer Van Zutphen:

Ik zou bijna zeggen ... Dit is dan voor de mensen thuis. Je hebt kinderen op de opvang. Dat kost heel veel geld. De overheid geeft je geld om dat daaraan te besteden. Dan gebeurt er iets kleins: iets is te weinig of niet helemaal verantwoord. Dan komt de overheid bij jou en zegt vervolgens: niet alleen het kleine stukje dat ten onrechte niet verantwoord was, moet je terugbetalen, eventueel met een sanctie erop – dat zou je je ook nog kunnen voorstellen, dus een bestuurlijke boete of een kleine verhoging kan ook nog – maar het héle bedrag. Dan zou je toch zeggen: je hebt het van de overheid gekregen en dus dat moet je gewoon terugbetalen. Maar het is al besteed aan iets waar die overheid het je wél voor gegeven had, namelijk kinderopvang.

Even gewoon een rekenvoorbeeld. Als je €100.000 kreeg en €80.000 inderdaad besteedde aan kinderopvang maar €20.000 niet kon verantwoorden – dat is nog geen fraude; je kunt het niet verantwoorden – dan moest je het hele bedrag terugbetalen, terwijl iedereen, ook de behandelende ambtenaar, wist dat die €80.000 wél was gebruikt voor kinderopvang. Ze konden namelijk constateren dat slechts €20.000 niet verantwoord was en die €80.000 wél. Maar die moest je tóch terugbetalen. Dan heb je het uitgegeven en degene aan wie je het hebt betaald, gaat het jou niet teruggeven. Want die zegt: ik heb keurig gedaan waar jij me voor had aangesteld, namelijk kinderopvang geven. Je hebt het dus uitgegeven waar het voor bedoeld was, maar je moet het toch terugbetalen. En je kreeg het, omdat je in een situatie was ... enzovoorts. Dat is dus driedubbelop.

De voorzitter:

Driedubbel omdat?

De heer **Van Zutphen**:

Je moet al terugbetalen met eventueel een verhoging. Dan moet je het hele bedrag terugbetalen, terwijl je het niet meer hebt. En je krijgt ook nog dat vinkje of zwarte ruitertje "opzet/grove schuld" in je dossier, waardoor je bent uitgesloten. Meneer Van Ettekoven heeft u hier gisteren volgens mij ook iets over gevraagd en die heeft verteld dat je normaal gesproken, als er geen sprake is van opzet/grove schuld, twee jaar de tijd krijgt om er met een regeling af te komen en het daarna buiten invordering wordt gesteld. Dat betekent dat je de rest niet meer hoeft te betalen. Maar als dat ruitertje "grove schuld" eraan zat, dan kwam je daarvoor niet in aanmerking. Daar zit echt een heel groot probleem van heel veel mensen die je nu als slachtoffer tegenkomt.

De **voorzitter**:

Voordat we overgaan naar Geen powerplay maar fair play ... Volgens mij was het inderdaad de heer Cooijmans die daarop wees. We hebben ook mensen gehad die tijdens deze openbare verhoren hebben aangegeven dat het toch logisch is om fraude hard aan te pakken en dat daar grote consequenties aan verbonden moeten zijn, omdat het anders niet werkt.

De heer **Van Zutphen**:

Ja, eens. Maar doe het op een behoorlijke manier, staat er in mijn wet.

De **voorzitter**:

En de dingen die u net beschreef ...

De heer **Van Zutphen**:

Dat heeft wat mij betreft met fraudebestrijding niks te maken.

De **voorzitter**:

Maar dat is dus geen behoorlijke manier.

De heer **Van Zutphen**:

Nee, ik vind dat niet behoorlijk. Dat heb ik ook al een paar keer opgeschreven en luidop gezegd bij u in de Kamer. Dat hou ik ook vol. Ik hou ook vol dat we, als er inderdaad sprake is van misbruik van overheids geld en fraude, echt iets moeten doen, want ik ben erg voor normhandhaving. Ik ben er ook erg vóór dat het geld bij die burgers komt die er aanspraak op kunnen maken volgens onze wetten en regels. Ik ben er ook erg voor dat de overheid dat op een fatsoenlijke en behoorlijke manier doet. Dat is mijn rol.

Maar ik ben er erg tegen als de overheid ... Nou ja, ik heb dat al uitgelegd. U weet waar ik tegen ben.

De **voorzitter**:

Dat is heel helder. Wij doen inderdaad onderzoek naar hoe zich dat in 30 jaar ontwikkeld heeft.

De heer **Van Zutphen**:

Hoe dat kon.

De **voorzitter**:

Hoe het kon en ook hoe het eruit heeft gezien.

De heer **Van Zutphen**:

En wat je ervan kan leren, hoop ik ook.

De **voorzitter**:

Zeker. Daar gaan we nog komen als u mij de gelegenheid geeft om nu toch echt naar de heer Van Raan te gaan, die wat specifiek in zal gaan op Geen powerplay maar fair play. Wij hebben er bewust voor gekozen om beide rapporten aparte aandacht te geven. Op sommige vlakken heeft u al een aantal dingen gezegd. Ik laat het aan de heer Van Raan om het verhoor te vervolgen.

De heer **Van Raan**:

Dank. Meneer Van Zutphen, voordat we daarnaartoe gaan, heb ik nog even een vraag over bestuursrecht versus strafrecht. U was heel expliciet en krachtig en zei: een heel groot verschil. Dat klopt hè?

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De heer **Van Raan**:

Maar we hebben ook gehoord, gisteren nog van de minister-president, dat het eigenlijk niet zo'n groot verschil is, want "je kan toch in beroep, je kan toch bezwaar maken?" Er zijn er meer geweest, niet alleen hij maar ook rechtsgeleerden. Waar haalt u nou die stelligheid vandaan versus de mensen, onder wie de minister-president en anderen, die zeggen dat het hetzelfde is omdat de rechtsbescherming in beide gevallen ongeveer hetzelfde is.

De heer **Van Zutphen**:

Op papier is dat misschien wel waar.

De heer **Van Raan**:

Op papier!

De heer **Van Zutphen**:

Want je hebt een besluit en daar mag je bezwaar tegen maken. Als het goed gaat, dan doet zo'n bezwaaradviescommissie of een bestuursorgaan dat dit moet heroverwegen, wat dan heet "een integrale bestuurlijke heroverweging". Die kijkt naar het hele probleem en vraagt: wat zou hier eigenlijk het beste besluit zijn geweest? Maar in de praktijk was dat niet zo. Daar gaat u mij straks vast nog vragen over stellen. Het bezwaar leek meer op een soort "snel verwerken van ... en niet kijken naar de concrete situatie". Dat kon soms misschien ook niet, misschien wel vanwege ... Dus ik vind dat bezwaar ... Daarna komt die rechter.

De heer **Van Raan**:

Het is helder. Als ik u goed samenvat, dan zegt u: degenen die zeggen dat het ongeveer hetzelfde is omdat de rechtsbescherming min of meer hetzelfde is, zien dat in theorie misschien als gelijk, maar in de praktijk – en daar heeft u mee te maken, daar waar het misgaat tussen overheid en burger – is dat heel erg verschillend.

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Ik heb daar opvattingen over, maar ik kan u ook iets zeggen over wat burgers mij vertellen. Het verdwalen in een bestuursrechtelijke procedure van bezwaar en beroep is geen kinnissinne. Laat ik het zo zeggen.

De heer **Van Raan**:

Dan gaan we naar dat andere rapport: Geen powerplay maar fair play. Dat werd in augustus 2017 gepubliceerd en ging over de onevenredig harde aanpak van de Dienst Toeslagen van gezinnen met kinderopvangtoeslag. De Nationale ombudsman concludeert dat Toeslagen onvoldoende rekening hield met de belangen van financiële afhankelijkheid van toeslaggerechtigden. Daar hadden we het al over. Heeft u gesprekken gevoerd met het ministerie van Financiën over het rapport, daarvoor en daarna?

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Nou ja, met het ministerie ... Met staatssecretaris Snel heb ik daar een

aantal malen over gesproken, ook over de vraag: is dit de casus? Ja, heb ik toen gezegd, dit is CAF 11. Dat hebben we onderzocht.

De heer **Van Raan**:

Kunt u nog even voor de kijker thuis heel snel CAF 11 uitleggen?

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Er zijn een aantal onderzoeken gedaan door een dienst, een organisatieonderdeel van de Belastingdienst/Toeslagen. Die keken naar situaties waarin mogelijk sprake zou zijn van – laten we zeggen – misbruik. Dit is zo'n misbruikonderzoek. Degene die namens de eh ... Nou ja, ik zal het uitleggen. Het was een gastouderbedrijf. Daar waren gezinnen bij aangesloten. Die maakten gebruik van dat gastouderbedrijf om hun eigen kinderopvang te organiseren. In dat onderzoek kwamen kennelijk zaken naar voren waardoor Toeslagen zei of in ieder geval de onderzoekers zeiden: we stoppen ermee. De kinderopvangtoeslag werd dus stopgezet, zomaar, overnight zou ik bijna willen zeggen.

De heer **Van Raan**:

Bij de ouders die daar gebruik van maakten ...

De heer **Van Zutphen**:

Ja, bij de ouders.

De heer **Van Raan**:

... terwijl het onderzoek ging over het bureau.

De heer **Van Zutphen**:

Het onderzoek ging over het bureau. Er werd een connectie gemaakt met de ouders, dus de ouders kregen de consequentie daarvan te dragen. Dat gebeurde zonder dat er ook maar enigszins rekening werd gehouden met wat er met die ouders aan de hand was, schrijven wij in het rapport. Dat is dat overnight, ineens! Bovendien was er geen nieuwe kans om opnieuw aan te vragen en de terugbetalingsverplichting kwam er ook nog bij. Daarover hebben we met het rapport in de hand gesproken met de staatssecretaris.

De heer **Van Raan**:

Ook vooraf, voor een soort hoor en wederhoor?

De heer **Van Zutphen**:

Niet met de bewindspersoon, maar we hebben wel uitgebreid gesproken met

de behandelende ambtenaren. We hebben gevraagd: hoe ging het met bezwaar; leg het me eens uit; hoe kunnen die achterstanden ontstaan; wat voor zaken zijn het en welke criteria worden er gehanteerd? Bij zo'n onderzoek – dat was in dit geval uit eigen beweging maar wel op basis van iemand die dit soort zaken bij ons aanbrengt – spreken we echt met de mensen in de uitvoering om te vragen hoe het er daaraan toegaat. Ik heb er volgens mij toen ook met Uijlenbroek over gesproken, want hij heeft erop gereageerd namens de staatssecretaris. Dat was de toenmalige directeur-generaal Belastingen. Hij heeft me ook geschreven dat hij, met een kleine beperking, de aanbevelingen zou gaan uitvoeren. Dus ja, er is zeker contact geweest en een aantal malen heb ik met meneer Snel daarover getelefoneerd, ná het rapport.

De heer **Van Raan**:

Na het rapport. Heeft u ook contact gehad met Kamerleden over het rapport en, zo ja, met wie en waar gingen die gesprekken dan over?

De heer **Van Zutphen**:

Helemaal in het begin heb ik al een beetje venijnig proberen te zeggen dat ik het heb aangeboden, maar dat er geen gesprek met de commissie voor Financiën heeft plaatsgevonden. Dus volgens mij moet het antwoord nee zijn.

De heer **Van Raan**:

Nee. Een van de conclusies van de Nationale ombudsman is dat bij Toeslagen het burgerperspectief uit het oog was verloren.

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De heer **Van Raan**:

Precies waarvoor u in het leven bent geroepen. Wat was het gevolg van het niet-meenemen van het burgerperspectief bij Toeslagen?

De heer **Van Zutphen**:

Nou, dat het degene die de besluiten nam, de verantwoordelijken voor die besluiten en eigenlijk de hele organisatie van hoog tot laag, eigenlijk niet kon schelen wat er met de mensen gebeurde van wie de opvangtoeslag werd stopgezet.

De heer **Van Raan**:
Niet kon schelen?

De heer **Van Zutphen**:

Nee. In het rapport van Brenninkmeijer uit 2010 staat: als je stopt, dan moet je even heel goed opletten dat die mensen wel ergens anders de opvang zouden kunnen voortzetten, dat ze een nieuwe aanvraag kunnen doen en dat dit niet al te lang duurt, want, let op, het kost heel veel geld enzovoort. Al die waarschuwingen uit 2010 klonken helemaal niet door toen wij in 2017 dat rapport uitbrachten en naar de zaak van die 230 ouders keken.

De heer **Van Raan**:

Dat is zeven jaar later. U gebruikt een heel sterke kwalificatie: het kon ze niks schelen.

De heer **Van Zutphen**:

Ja. U vraagt me: wat ik denkt u? Nou, dat denk ik dan. Als je toch had nagedacht als je iemand een brief schrijft dat hij €100.000 ... Als ik zo'n brief zou krijgen, zou ik gek worden. Het waren geen geautomatiseerde besluiten, dus iemand heeft doelbewust dat besluit genomen, in opdracht van uiteindelijk de minister, de sg en de directeur ... Dus het is niet alleen maar degene die de brief op de post doet, hè.

De heer **Van Raan**:

Heeft u nog kunnen controleren of het ze niks kon schelen? Heeft u dat kunnen onderbouwen?

De heer **Van Zutphen**:

Dat zijn natuurlijk mijn woorden. Ik geloof niet dat iemand tegen mij heeft gezegd: weet je wat, het kan me niks schelen. Maar het is wel de indruk in die zin dat het uiteindelijk om iets anders ging dan om die ouders.

De heer **Van Raan**:

Maar bleek uit die gesprekken dat de gevolgen nooit aan de orde kwamen?

De heer **Van Zutphen**:

Nee ...

De heer **Van Raan**:

Want anders is het een gevoel waar we niks mee kunnen, dus kunt u het onderbouwen?

De heer **Van Zutphen**:

Het heeft bij mij wel geleid tot bepaalde opvattingen over de dienst. Daar kan u misschien niks mee, maar ik kon er wel wat mee.

De heer **Van Raan**:

Oké.

De heer **Van Zutphen**:

Wat ik wel weet, is dat er een soort idee was dat men het juiste deed. Dat staat tegenover mijn "het kon ze kennelijk niet schelen". Maar daar was de opvatting dat men kennelijk het juiste deed.

De heer **Van Raan**:

Men deed kennelijk het juiste, volgens de Dienst Toeslagen.

De heer **Van Zutphen**:

Dat juiste is dan ... U heeft ook wel gehoord van heel veel mensen in de afgelopen dagen en weken dat ze dachten: jongens, dit is toch wel heel hard. Dat hebben wij ook aangetroffen in onze gesprekken. Maar uiteindelijk is het wel: *lex dura, sed lex*. Dat was ongeveer de idee, dus: de wet is hard; dan moet het maar.

De heer **Van Raan**:

Heeft u nog achterhaald waarom de mensen van Toeslagen hier onrechtmatig handelden? Speelde dat toen al een rol? Kon u dat identificeren?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, ik weet niet of het onrechtmatig was, want wat zou er onrechtmatig aan zijn?

De heer **Van Raan**:

In het vorige gesprek kwam het neer op een aantal grondrechten die geschonden werden.

De heer **Van Zutphen**:

Ja, als u het zo bekijkt ... Maar goed, dan gaat het over de dubbele

nationaliteit. U hebt net met de heer Wolfsen gesproken, begreep ik. Er is net, afgelopen maandag, een rapport uitgekomen van het College voor de Rechten van de Mens. Er zijn drie zaken beoordeeld waaruit bleek: geen directe discriminatie, wel indirect. Als ik de uitspraken van het college goed begrijp, zie je daar dus dat de manier waarop Toeslagen heeft gehandeld – dat bleek overigens ook al uit hun vooronderzoek – een aantal mensen met bepaalde kenmerken "onevenredig" hard heeft getroffen. Dat woord gebruiken wij ook. Ze hebben het ook over de manier waarop de beleidsvoornemens zijn uitgevoerd, als het gaat over de manier waarop er is geïnd. De kans dat dit jou overkwam als je een Turkse, Marokkaanse of Antilliaanse achtergrond had, was groter. Zo begrijp ik het verhaal. Statistisch gezien, als je kijkt wie er zijn geraakt door deze handelwijze, zitten een aantal mensen letterlijk onevenredig vaak in die groep getroffen.

De heer **Van Raan**:

Dat is helder. Dat zijn de rapporten van nu. Terug naar 2017. U heeft daar gesprekken ...

De heer **Van Zutphen**:

Wat ik zelf onrechtmatig vond ...

De heer **Van Raan**:

Ik maak 'm even af.

De heer **Van Zutphen**:

Sorry.

De heer **Van Raan**:

U heeft dan gesprekken gehad. We moeten nu toch concluderen – en dan wil ik dat stukje ook afsluiten – dat het gevoel dat u had dat het ze kennelijk niks kon schelen, echt bij u zit. Dat is niet te onderbouwen met ...

De heer **Van Zutphen**:

Dat is af te leiden uit het feit dat ik net beschreef, namelijk dat je als dienst brieven stuurt naar mensen waarmee je ze van de ene op de andere dag in heel grote schulden stort. Daar komt mijn gevoel vandaan.

De heer **Van Raan**:

Ja, dan weten we in ieder geval waar het vandaan komt.

De heer **Van Zutphen**:

En zonder gevoel vind ik het ook heel erg. Het is onbehoorlijk; laat ik het dan zo zeggen. Het kon ze, in mijn woorden, kennelijk niet schelen dat het onbehoorlijk was.

De heer **Van Raan**:

Oké. Een van de aanbevelingen aan Toeslagen is om voortaan bij toezichtacties de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had, en om ook te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van fair play. Dat was een van die 22 ... Kunt u toelichten wat de behoorlijkheidsvereiste van fair play is?

De heer **Van Zutphen**:

Dat is dat je iemand in zo'n proces van stopzetten en terugvorderen echt de kans geeft om zich daar ook tegen te verweren. Het heette de zachte stop, geloof ik, maar hij was heel hard, want hij was er ineens. Dus ineens had je geen toeslagen meer. Vervolgens vroegen ze: mag ik het dan opnieuw aanvragen? Dat mocht niet. Pas in 2017, vlak voor ons rapport, zei de Raad van State: dat mag je wel weer doen. Weet u, dat soort ... Het gaat om je mogen verweren tegen ... Laten zien dat het geen opzet of grove schuld was. Laten zien dat jij in jouw relatie tot het gastouderbureau niks verkeerd hebt gedaan. Het gebeurde op aannames. Ik schrijf in dat rapport: je was al veroordeeld voordat het proces gestart was. Dat is misschien nog wel veel erger dan wat ik net zei over dat gevoel. Dat is geen fair play.

De heer **Van Raan**:

Dat is heel duidelijk. Dat geeft ook meer reliëf aan wat u zonet zei, namelijk: het kon ze kennelijk niks schelen.

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De heer **Van Raan**:

Dank. Is deze aanbeveling in uw optiek voldoende opgevolgd?

De heer **Van Zutphen**:

Er werd in ieder geval tegen ons gezegd: we gaan het doen. We hebben nog wel in de periodes daarna, met enige regelmaat ... Ik heb bij de collega's nagevraagd wat er gebeurde, of we nog individuele signalen van mensen kregen die zeiden dat ze toch op een of andere manier, ook buiten dit onderzoek, buiten deze 230 ... Later, bij het rapport-Donner, bleek dat het

om 302 gezinnen ging, niet om 230. Een detail. Maar ja, er kwamen meer mensen bij ons, ook in andere situaties met toeslagen en terugvorderingen. Als wij daar intervenueerden op de manier zoals ik helemaal aan het begin uitlegde, ging Toeslagen daarmee aan de slag, soms via het Stella-team, soms rechtstreeks, en dan werd het rechtgezet. Als het ergens blijkbaar niet gebeurd was en wij met de vinger wezen en zeiden "dat moet wel", was ons idee dat het na dit rapport, met de toezeggingen die gedaan waren, wel gebeurde.

De heer **Van Raan**:

En de vraag was: is het voldóende opgevolgd in uw ogen?

De heer **Van Zutphen**:

Dat is moeilijk te zeggen. Dat is moeilijk te zeggen. Op basis van: we hebben daar geen duizenden klachten meer over gekregen.

De heer **Van Raan**:

Tevens beveelt de Nationale ombudsman de afdeling Toeslagen aan om de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State. Daarbij verzoekt de Nationale ombudsman – met nadruk het woord "verzoekt" – om hem om de drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomst van deze herbeoordeling. Waarom heeft u dit verzoek gedaan?

De heer **Van Zutphen**:

Als je wordt geraakt door een besluit van de overheid, in dit geval zo'n terugvorderingsbesluit, en je daar niks tegen doet, dan zeggen juristen na verloop van enige tijd, meestal een week van zes: onherroepelijk, in rechte onaantastbaar. Dan kan je er niks meer tegen doen, niet in bezwaar, niet bij de rechter, helemaal niks. Dus niet iedereen had bezwaar gemaakt, in de zaak waar we het nu over hebben, of was na bezwaar naar de rechter gegaan, of was na de rechter naar de Raad van State gegaan.

De heer **Van Raan**:

Dus was het onherroepelijk geworden.

De heer **Van Zutphen**:

Dus was het onherroepelijk geworden, of omdat men nooit in bezwaar was gegaan, dan wel omdat men na bezwaar niet verder geprocedeerd had, dan wel omdat men na de rechtbankuitspraak niet naar de Raad van State was

gegaan, dan wel omdat het door de Raad van State niet gehonoreerd was. Of het werd uiteindelijk dus wel gehonoreerd. Een aantal mensen hebben doorgeprocedeerd. Een aantal zaken zijn daar gekomen. Die gingen dus over het opnieuw mogen aanvragen van kinderopvangtoeslag per ingang van 1 september, zeg ik uit mijn hoofd. Dat was in het jaar 2014, denk ik. De Raad van State zei: Belastingdienst/Toeslagen, dat was fout; je had die aanvraag wel in behandeling moeten nemen. Zij zeiden: tja, de tijd is verstreken, het kan niet meer; de aanvraag is gedaan en afgewezen. Ik heb gezegd dat ik dat heel erg onlogisch maar bovendien onrechtvaardig vond. Je hebt iets gedaan wat niet mocht. Bij de mondige burger ga je het alsnog doen, want die is het gelukt om bij de Raad van State te komen, maar tegen de minder mondige zeg je: ja, jammer dan.

Ik weet het nog heel goed. Dat onderzoek liep al een tijdje en toen kwam die uitspraak. Toen heb ik heel nadrukkelijk gezegd: maar daar móéten we iets mee doen, want we móéten die andere mensen, die ook ... Mijn opvattingen over bestuursrecht zijn misschien niet helemaal meer van deze tijd, maar mijn idee was dat je altijd aan het bestuur kunt vragen om te heroverwegen. Niks in de wet verhindert dat een bestuur ambtshalve heroverweegt. Dat is juristentaal, maar het komt erop neer dat wij zeiden: al die mensen die geraakt zijn door de afwijzing bij het opnieuw aanvragen over die vier maanden van dat jaar, moet je alsnog de kans geven om die aanvraag te doen, en je moet die eerder beoordelen. Dat was het verhaal.

De heer **Van Raan**:

U deed de aanbeveling: ga dat doen, doe een herbeoordeling.

De heer **Van Zutphen**:

Het antwoord was nee.

De heer **Van Raan**:

En u wilde op de hoogte worden gehouden ...

De heer **Van Zutphen**:

Het antwoord was nee.

De heer **Van Raan**:

Nee?

De heer **Van Zutphen**:

Namens de staatssecretaris liet de directeur-generaal belastingen aan mij weten dat hij dat niet ging doen.

De heer **Van Raan**:

Hij ging niet opnieuw ...

De heer **Van Zutphen**:

Nee. Dat was een brief van meneer Uijenbroek namens de staatssecretaris.

De heer **Van Raan**:

Maar u wilde wel op de hoogte worden gehouden.

De heer **Van Zutphen**:

Dat hoeft dan dus niet meer. Iets wat je niet doet, hoef ik niet te weten. Ik wist genoeg.

De heer **Van Raan**:

Is het in uw ogen waardevol om instanties waaraan de Nationale ombudsman zijn aanbevelingen richt te verzoeken om informatie te verstrekken over de voortgang?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, dat zit in de wet, hè. Zeker wel. Als ik aanbevelingen doe, dan is het bestuursorgaan verplicht om daar binnen redelijke termijn op te reageren. Daar valt voor onze eigen activiteit en organisatie nog wel iets te verbeteren – laat ik het zo zeggen – of te leren. We moeten misschien wat vaker vragen: hé, maar u weet toch dat u moet reageren op aanbevelingen? Ik ga er misschien nog iets te makkelijk van uit dat iedereen dat wel weet en doet.

De heer **Van Raan**:

En los van de verplichting om te informeren over de aanbevelingen, ook over de voortgang van de aanbevelingen? Is dat dezelfde verplichting?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, maar daar zijn vooral in de uitvoering gesprekken over. Dat doe ik in het gesprek met ...

De heer **Van Raan**:

Geldt daar ook de verplichting voor?

De heer **Van Zutphen**:
Nee, niet op die manier.

De heer **Van Raan**:
Zou dat wel moeten?

De heer **Van Zutphen**:
Het is de letter en de geest van de wet, om het zo te zeggen. De geest van die bepaling is dat je mij op de hoogte houdt, ook van de manier waarop je de aanbevelingen uitvoert. Als je zegt "ik ga ze uitvoeren", dan wil ik ook het resultaat weten. Maar er staat: je moet reageren, je moet laten weten ... Laat ik het anders zeggen. Volgens mij staat het er zo: je moet mij uitgebreid gemotiveerd laten weten waarom je de aanbeveling niet opvolgt en als je dat niet doet, word je geacht haar op te volgen. Dat betekent dus voor mij en mijn organisatie dat ik bij iedereen die niet zegt "ik doe het niet", veel beter in de gaten moet houden of hij wel doet wat hij moet doen.

De heer **Van Raan**:
Zou het een verplichting moeten worden, dat in de gaten houden, dat terugrapporteren over de voortgang van de aanbevelingen?

De heer **Van Zutphen**:
Ja, dat zou kunnen helpen.

De heer **Van Raan**:
Oké. In zijn openbaar verhoor op donderdag 7 september zei de heer Herderscheê, voormalig journalist bij de Volkskrant, dat het rapport Geen powerplay maar fair play gewoon ergens in een la is verdwenen.

De heer **Van Zutphen**:
Haha. Ik weet niet welk bureau hij had, maar ik zei net ...

De heer **Van Raan**:
Ook zei hij dat de Nationale ombudsman het rapport beter onder de aandacht had kunnen brengen.

De heer **Van Zutphen**:
Ja, ja. Nou ja ...

De heer **Van Raan**:

Had de Nationale ombudsman meer kunnen doen om dit rapport onder de aandacht te brengen?

De heer **Van Zutphen**:

Ik laat me daar graag over adviseren. Laat ik het zo zeggen. Maar als ik een rapport schrijf, dat naar de Kamer stuur en zeg dat ik er graag over wil praten, en het antwoord is "doen we niet"; als ik het naar de staatssecretaris breng en deze in een gesprek met mij zegt dat hij mijn aanbevelingen gaat uitvoeren, als wij zien dat er toezeggingen komen in de manier waarop er wordt ... dan denk ik: nou, dan ben ik klaar. Dat is ook het rare. Er zijn mensen die zich afvragen: hoe kan het dat ik dat rapport gemist heb? Dat rapport is niet gemist. Het is in de Kamer behandeld. Volgens mij heeft de heer Omtzigt er ook nog vragen over gesteld, op allerlei manieren. Alleen, in het collectieve geheugen is het weer weggezaakt. Toen er in 2019 wat gebeurde met de uitspraak van de Raad van State, toen het in de Kamer aan de orde werd gesteld en het ook onder de aandacht van de media kwam, bleek dat het niet ging om die ene zaak waarmee wij ons hadden beziggehouden – die 300 gevallen waar de heer Donner een rapport over schreef met zijn commissie – maar om een soort stelselmatige manier van werken door Toeslagen.

De heer **Van Raan**:

Ja, het topje van de ijsberg.

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Ik zeg daarbij dat als je het rapport van Brenninkmeijer uit 2010 serieus had genomen en je in 2017 met mijn rapport meteen serieus aan de gang was gegaan, er dan veel leed was voorkomen dat nu pas veel later boven water is gekomen.

De heer **Van Raan**:

U zegt dus eigenlijk dat het niet in een la is verdwenen maar wel degelijk ...

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De heer **Van Raan**:

Dus het is meer een soort metafoor geworden van ...

De heer **Van Zutphen**:

Ik heb gelezen wat de verklaring was van deze journalist. Dan vraag je je wel af: hoe kan dat? Als ik de Handelingen van de Kamer erop nasla, als ik de brieven en de vragen erover zie en als ik kijk naar de reactie van de staatssecretaris, die zegt alle aanbevelingen te gaan uitvoeren, dan denk ik bij mezelf: wat had je dan nog meer gewild? Had ik dan een soort volksoptstand moeten organiseren, terwijl ik een parlementaire Ombudsman ben en het in de relatie Kamer-regering gebeurt? Ja, ik was klaar.

De heer **Van Raan**:

Dus u zegt eigenlijk dat er met het rapport uit 2017 voldoende is gebeurd. In ieder geval was u klaar, want: reactie et cetera. Zou hetzelfde kunnen gelden voor het rapport uit 2010, waarvan gezegd wordt dat het in een la is verdwenen?

De heer **Van Zutphen**:

Ik wil nog iets zeggen over 2017. Ik heb daar wel van geleerd dat als wij zo'n onderzoek doen, wij onszelf de vraag moeten stellen: zou er nog meer kunnen zijn? Want wij hebben ons heel uitdrukkelijk beperkt tot de 300 in deze zaak, want er werd toen gezegd: het gaat misschien wel om ... Ik zei: nee, ik doe alleen deze ... Daarvan denk ik nu: als ik deze zaak nog een keer zou krijgen, zouden wij misschien nog een paar vragen toevoegen aan de vragen die wij al hadden voor Toeslagen.

De heer **Van Raan**:

En als u terugkijkt naar beide rapporten, "Geen fraudeur, toch boete" en "Geen powerplay maar fair play", wat zijn dan in uw ogen de belangrijkste overeenkomsten tussen deze twee rapporten?

De heer **Van Zutphen**:

Het fraudedenken van de overheid. Het fraudedenken van de overheid.

De heer **Van Raan**:

Het fraudedenken van de overheid.

De heer **Van Zutphen**:

Even heel grof gezegd: de overheid ziet de burger als een fraudeur.

De heer **Van Raan**:

Daar gaan we het nog over hebben.

De heer **Van Zutphen**:
Maar daar gaan die rapporten over.

De heer **Van Raan**:
Dat is de overeenkomst?

De heer **Van Zutphen**:
Ja. Dat is de heersende opvatting. Of het nou is bij het pgb, bij één bankrekeningnummer, bij Geen powerplay maar fair play, bij Geen fraudeur, toch boete, bij Gegijzeld door het systeem; iedere keer is er op de achtergrond een mensopvatting die maakt dat er wetgeving en beleid wordt gecreëerd, doelbewust, weloverwogen door de wetgever en het bestuur, dat hiertoe leidt.

De heer **Van Raan**:
Even heel precies dan. U zegt: de burger als fraudeur. Wij hebben het heel erg gehad over de definitie. Wij hebben het niet over de burger die een foutje maakt, maar echt de burger die ... Wat is dan een fraudeur?

De heer **Van Zutphen**:
Mijn punt is dat het niet over echte fraude ging, maar over bepaalde gedragingen waarvan we nu zeggen, Macron een beetje napratend: één keer vergissen, één keer een vinkje verkeerd moet toch kunnen? Ja, maar dat vonden we in de afgelopen tijd meteen fraude.

De heer **Van Raan**:
Maar het punt is dat u zegt dat de overheid de burger ziet als fraudeur. Een fraudeur in de zin van iemand die met opzet ...

De heer **Van Zutphen**:
Nee. De overheid plakt het woord "fraudeur" ...

De heer **Van Raan**:
Aha, dat is 'm!

De heer **Van Zutphen**:
... op iedereen, ook als je een vergissing maakt, ook als je een formulier niet helemaal begrijpt en verkeerd invult, ook als je een dag te laat bent, ook als je een soort life event hebt – daar hebben we het graag over – waardoor je je post drie maanden niet open hebt gemaakt of als je in een ggz-kliniek zat en niet voor jezelf kon zorgen. Dan is het: fout, betalen!

De heer **Van Raan**:

Met andere woorden, de overheid ziet de burger ofwel als fraudeur ofwel als iemand die geen enkele fout maakt.

De heer **Van Zutphen**:

Ja, zo ongeveer. Het is een beetje in de zin van: de mens is geneigd tot alle kwaad. Daar heeft de overheid aan toegevoegd: en waarschijnlijk gaat ie het nog uitvoeren ook.

De heer **Van Raan**:

Een mooie aanvulling op de Bijbel.

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De heer **Van Raan**:

Wat zijn in uw ogen de overkoepelende lessen die de overheid uit deze rapporten zou moeten trekken?

De heer **Van Zutphen**:

"Doe eens even rustig aan. Denk eens even heel goed na. Luister eens naar de Ombudsman. Luister eens naar de Rekenkamer. Neem de adviezen van de Raad van State eens een keer serieus. Niet meteen head over heels, niet meteen in je ingesleten kanaal zwemmen."

De heer **Van Raan**:

Toch hebben we ook heel veel bewindslieden in de afgelopen vier weken gehoord die precies zeiden: nou dat hebben we gedaan, daar hebben we heel goed, heel zorgvuldig, over nagedacht.

De heer **Van Zutphen**:

Nou, die indruk heb ik niet.

De heer **Van Raan**:

Nee. Wat zijn de overkoepelende lessen die u zelf trekt naar aanleiding van de aandacht voor en opvolging van beide rapporten?

De heer **Van Zutphen**:

Nou, dat is best wel lastig. Opvolging van de aanbevelingen ... Als het inderdaad zo is als ik net vertelde, namelijk dat er een soort opvatting is breed bij de overheid over hoe de burger in elkaar zit en hoe bedrijven zich

gedragen, dan is dat is geen klusje voor de Ombudsman in zijn eentje. Dan heb ik anderen nodig en hebben anderen mij nodig om het zover te krijgen dat we op een andere manier gaan kijken naar wetgeving en beleid.

De heer **Van Raan**:

Dat is dus de les: ik kan het niet alleen?

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Die grote dingen kun je niet alleen.

De heer **Van Raan**:

En nog andere lessen?

De heer **Van Zutphen**:

Nou ja ... Een les die ik wel trek, is dat ik misschien nog eens moet vertellen wat de grenzen aan de mogelijkheden van de Ombudsman zijn. Mij wordt toch te vaak verweten dat aanbevelingen niet worden uitgevoerd. Daar stopt het voor mij. Er zitten grenzen aan wat ik kan. Daar moet ik eerlijk over zijn, en de les is: duidelijker.

De heer **Van Raan**:

Ja. Ik geef het woord weer aan mevrouw Belhaj.

De **voorzitter**:

Ik wil u nu enkele vragen stellen over de rechtsbescherming van burgers en de toegang tot het recht. Meerdere mensen hebben we de vraag wat rechtsbescherming is voorgelegd. Gisteren heeft de heer Rutte rechtsbescherming gedefinieerd als: "dat je altijd in beroep kunt gaan en ook in hoger beroep". Wat verstaat u precies onder rechtsbescherming van burgers?

De heer **Van Zutphen**:

In de context van het vak dat ik nu uitoefen, is rechtsbescherming dat je als overheid beseft dat de burgers voor wie de overheid er is, het niet allemaal in hun eentje kunnen en dat je dus rekening moet houden met voor wie je aan het werk bent. Wat we een beetje als slogan hebben gebruikt, is: de overheid is er voor de burger en niet andersom. Als dat goed gaat, wordt de burger optimaal beschermd. Dat betekent dat de overheid al bij het maken van wetten – wat mij betreft zou het zo moeten gaan in de Tweede Kamer – nadenkt over de vraag welke bescherming er is als die wet wordt uitgevoerd. Is het alleen maar bezwaar en beroep of is het ook de manier waarop je tot

je recht kunt komen? Formuleer je het in de zin van recht of in de zin van "een aanspraak op"? Ik zou in deze rol niet zo snel zeggen dat je bij de rechter terecht moet kunnen. Dat is ongetwijfeld heel belangrijk, maar in mijn werk is die rechter een van de actoren in mijn omgeving.

De **voorzitter**:

Is het ook dat je je bijvoorbeeld als burger beschermd moet voelen door wet- en regelgeving?

De heer **Van Zutphen**:

Maar natuurlijk, maar natuurlijk. Dat is wat ik bedoelde. Het burgerperspectief moet doorklinken in alles wat de overheid doet. Dat zit 'm er met name in dat je de burgers beschermt tegen de overheid. Dat is natuurlijk klassiek, want de almachtige overheid tegenover de burger alleen is een machtsverhouding. Er moet gekeken worden hoe je dat evenwicht terugkrijgt in die machtsverhouding – daar hebben we ook al over gesproken – niet alleen maar in de rechtszaal, maar ook in de uitvoering, daar waar de gemeente aan het werk is, daar waar Rijkswaterstaat Ruimte voor de rivier uitvoert, daar waar de Sociale Verzekeringsbank de AOW overmaakt, daar waar het CAK de eigen bijdrage via de bronheffing op de AOW int. Daar gaat het om.

De **voorzitter**:

Maar als de rechtsbescherming niet goed is verwerkt in de wet- en regelgeving ...

De heer **Van Zutphen**:

Dan wordt het hopeloos.

De **voorzitter**:

... of als de grondrechten niet goed gewaarborgd zijn of terzijde worden geschoven, dan kan die uitvoering uiteindelijk niks doen. Dat is ook onderdeel van deze enquête. Er ligt een rapport over uitvoeringsorganisaties. In een aantal verhoren hebben we gezien ... Neem een UWV. De heer Bruins vertelde hier: als ik een bezuiniging krijg, als ik iets in moet voeren maar ik kan het niet, dan heb ik geen keus.

De heer **Van Zutphen**:

Ik heb weleens gezegd dat er meer mensen in dit land moeten zijn die zeggen: ik verdom het, niet omdat ik het niet wil, maar omdat burgers hiervan de dupe zullen zijn en daar doe ik niet aan mee.

De voorzitter:

Laten we deze gedachte even vasthouden. Uw opmerking dat het in de uitvoering zit, hebben we vaker gehoord, terwijl wij met een breed scala aan verhoren hebben willen laten zien op welke verschillende momenten deze mensen er misschien hadden moeten zijn, of niet; ik probeer geen conclusies te trekken. Maar de uitvoering is nou juist het laatste punt in een hele keten van gesprekken. Je maakt een wet. Dan heb je het parlement. Dan heb je belangrijke adviezen van de Ombudsman of de Autoriteit Persoonsgegevens. Dan heb je nog allerlei cliëntenraden en dergelijke en gemeentes. Daar worden allemaal signalen afgegeven. Vervolgens komt het bij de uitvoering. Het triggerde mij even dat u daar begon. Ik wilde heel even toetsen of dat ook is wat u bedoelt.

De heer Van Zutphen:

Als ik met de mensen praat die een beroep op ons doen, dan gaat het daarover. Die beginnen niet met de Tweede Kamer of de minister maar met de uitvoering, want ze hebben de sociale dienst op de stoep gehad of een brief van het CAK gekregen of een brief van de Belastingdienst. Het begint altijd in de uitvoering, altijd.

De voorzitter:

Maar in welke mate hebben zij de mogelijkheid om die rechtsbescherming werkelijk te maken als een wet niet deugt? Dan wordt het toch pleisters plakken en dienstverlening of goede bezwaar- en beroepsprocedures aangeven et cetera?

De heer Van Zutphen:

Natuurlijk hebben we in Nederland gelukkig een systeem, de democratische rechtsstaat, waarin niet de uitvoering of de wetgever of de rechter het in z'n eentje voor het zeggen heeft. Als ik zeg dat mensen uit de uitvoering vaker "ik verdom het" zouden moeten zeggen, dan kan dat alleen als de verantwoordelijke minister – de "eigenaar" van de organisatie, heet dat in jargon, geloof ik – zegt: "Oké. Ik ga er eens even heel goed naar luisteren, want als jij dat zegt, is er vast iets aan de hand. Dat zeg je vast niet zomaar. Mag ik eens even weten waar het over gaat? Waar heb je dat dan gezien? O, was dat bij dat gastouderbureau? Was er eigenlijk wel echt sprake van fraude? Weet je dat nog niet? Heb je het toch stilgezet? Wat raar, want we hebben toch ..." Als je dat niet doet, als je niet luistert naar degenen die je waarschuwen, of ik het nou ben of de directeur van de SVB, dan gaat het niet lukken.

De **voorzitter**:

Dan neem je iemand aan die niet ... Die luistert naar jou.

De heer **Van Zutphen**:

Ja. En dan hoop ik dat de Tweede Kamer een keer zegt: nou is het klaar, deze wet nemen we niet aan; deze fraudewet deugt niet, wat er ook in het regeerakkoord staat, want hiervan zijn mensen de dupe geworden of hier gaan mensen de dupe van worden. Ik hoop dat uitvoerders uiteindelijk zeggen: als je nu niet meer naar me luistert, is het afgelopen; dan stop ik ermee. Want ons systeem gaat naar de verdommenis als we het niet zo doen.

De **voorzitter**:

Ja. Heeft u iets meegekregen van het verhoor van de heer Niessen?

De heer **Van Zutphen**:

Ik heb gezien dat u hem gehoord hebt, maar ik het niet teruggelezen en ook niet teruggekeken. Maar ik weet wie het is. Dat was de klokkenluider, heb ik begrepen.

De **voorzitter**:

De heer Niessen was de man die zei: ik ga het niet doen, ik ga bezwaren behandelen zoals ik dat heb geleerd; ik ga bezwaren behandelen als informatieplicht. Hij deed dat ook nog in alle nuance. Hij zei: ik heb geen oordeel gehad over mijn collega's die een andere beslissing namen. Hij heeft zijn verhaal hier verteld. Dat is nou zo'n man die daarvoor heeft gekozen.

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Als hij de enige is, dan loopt hij een bijna onbegaanbare weg. Waarom is het nou wel gelukt bij die gijzelingen waar ik het over had? Er werden 30.000 mensen per jaar opgesloten en nu zijn het er nog maar een paar honderd. Hoe kan dat nou? Dat is gelukt doordat de politiemensen in Rotterdam zeiden "we halen die mensen niet meer op", de kantonrechters in Amsterdam zeiden "die vordering van de officier wijs ik af" en de mensen in de wijken zeiden ... Toen lukte het. Meneer Niessen in z'n eentje of de Ombudsman in z'n eentje gaat het niet lukken. Je hebt echt massa nodig. Je hebt ook mensen nodig op leidinggevende, belangrijke posities die weten dat het zo in elkaar zit en dat we het niet met elkaar zo doen, ook al is het heel vervelend om af en toe te horen dat je iets niet goed hebt gedaan, dat het anders moet of dat je je doelstelling niet haalt. Maar je moet met elkaar

afspreken dat je die fundamentele basis van onze rechtsstaat echt overeind houdt.

De **voorzitter**:

Ja, maar die is dan soms inderdaad afhankelijk van individuen. De heer Niessen heeft bijvoorbeeld 55 keer een signaal afgegeven. Dat is heel dapper en moedig. Dat heeft hij hier ook beschreven.

De heer **Van Zutphen**:

Zeker. Ik heb het iets makkelijker, want ik ben een Hoog College van Staat, een hoog ambt. Ik heb 250 mensen die hard werken, op dezelfde manier. Maar voor mij geldt dat ook: ik moet dat blijven volhouden. Als er iets is wat ik mezelf heb aangetrokken, is het dat wij ook, juist omdat wij die luxepositie hebben en ik niet zomaar door de Kamer weggestuurd kan worden, tenzij onder heel bijzondere omstandigheden ... Ik heb dus de positie om te zeggen "dan zeg ik het wel", in de hoop dat iedereen zegt: oké, ik ben het niet onmiddellijk met hem eens, maar ik weet wel dat ons staatsbestel zo in elkaar zit dat als de Ombudsman, de Raad van State, de Algemene Rekenkamer of een andere belangrijke adviseur iets zegt, we dat bloedserius moeten nemen.

De **voorzitter**:

Dus eigenlijk zegt u nu dat u als instituut die honderdduizend Niessens bij elkaar bent, maar dan met bevoegdheid, zonder dat u het risico loopt dat u ontslagen wordt.

De heer **Van Zutphen**:

Ja. De bevoegdheden zijn beperkt, hè. Ik mag aanbevelingen doen maar kan ze niet afdwingen, maar ik kan wel dwingen tot verantwoording. Daar heb ik de Kamer bij nodig. Dat heb ik ook geleerd: als ik terugga naar de kern van mijn rol, namelijk de parlementaire ombudsman zoals die ooit in 1809 is bedacht in Zweden, en de Kamer het met mij eens is, dan kunnen wij een bondje sluiten om ervoor te zorgen dat het voor de burger weer in orde komt.

De **voorzitter**:

Ja. Over de burgers gesproken: in hoeverre vindt u dat burgers door de overheid goed worden geholpen in een bezwaarprocedure?

De heer **Van Zutphen**:

Over die bezwaarprocedure zou u eigenlijk met de heer Scheltema over

moeten praten, want hij heeft die prachtige wet gemaakt, met de bedoeling dat bezwaar niet meteen gejuridiseerd zou worden. Ik heb het misschien vaker verteld, maar de eerste les die ik van de heer Scheltema kreeg, was: "In de Algemene wet bestuursrecht staat niet dat je niet mag bellen. Laten wij eens beginnen. Er komt een bezwaar binnen over iets in de ruimtelijke leefomgeving, op de hoek van een straat, over een uitkering of over iets anders. Zullen wij eens even bellen waar dit over gaat?" Zo was bezwaar bedoeld. Er is net een rapport verschenen van de hand van onder anderen professor Marseille over de vraag: waar gingen bezwaren eigenlijk over? 75% van de bezwaren gaat over de manier van behandeling, over niet goed begrepen worden of over niet teruggebeld zijn, maar niet over het besluit zelf. Laten we dat bezwaar dus weer gebruiken waar het voor bedoeld was, namelijk dat je als overheid, gemeente of wie dan ook weer eens even met de burger aan tafel gaat en vraagt: waar gaat het je eigenlijk om, wat is nou precies je probleem? Soms is het een achterstand in informatie, onbegrip, te moeilijke woorden. Soms is het een serieus probleem. Vaak hebben burgers best wel een beetje gelijk en de overheid soms ook weleens een keer niet. Kunnen we het daar dan samen over hebben om te voorkomen dat je die hele lange weg naar de rechter moet afleggen?

De voorzitter:

Dat is interessant, want veel overheidsorganisaties bieden de mogelijkheid om digitaal contact op te nemen – dat is makkelijker voor mensen; ze kunnen sneller klachten doorgeven – maar er zijn steeds minder mensen die dat doen. De redenatie is vaak: het kost meer geld om mensen achter de telefoon te hebben zitten. Is dat zo?

De heer Van Zutphen:

Ik zou zeggen: kom eens langs. Onze beste mensen zitten aan de telefoon.

De voorzitter:

Op 28 mei heeft u in het televisieprogramma Buitenhof uw verbazing geuit over de onmacht van de overheid. Als voorbeeld geeft u de aardgaswinning in Groningen waarin de overheid schuld erkent en de burger vervolgens geld geeft om een rechtszaak tegen diezelfde overheid te starten. Zou u daar nog iets over willen zeggen?

De heer Van Zutphen:

Ja, graag. Dat speelt namelijk niet alleen in Groningen. Het speelt ook bij het kindertoeslagschandaal. Het speelt ook op allerlei andere terreinen. Dat is niet een gevoel. Als wij kijken naar wat er bij ons binnenkomt aan vragen en

problemen, aan moeilijkheden waar burgers tegen aanlopen, dan zien wij steeds vaker dat de overheid bij een serieus probleem zegt: ik weet niet hoe ik dit op moet lossen. Hoe moet het dan wel? Nou, zegt de overheid dan, je mag gaan procederen, tegen mij. Dan zegt de burger: hoe moet ik dat dan doen? "Weet je, dan krijg je een toevoeging of een gratis advocaat en dan zien we wel wat eruit komt." De overheid gaat dus helemaal niet met het probleem aan de slag. De overheid zegt in onmacht: ik weet het ook niet; vraag het maar aan de rechter en ik zal volgen wat die zegt. De overheid slaat dus haar hele eigen verantwoordelijkheid over. Dat kost nog heel veel geld ook. Ik vind dat bizar. Vanuit mijn opvatting zou een overheid als volgt moeten functioneren: "Dit is een serieus signaal. Wat kan ik eraan doen? Is het op te lossen en, zo niet, wie zou ons daarbij kunnen helpen?" Inderdaad, als je lijnrecht tegenover elkaar staat, de problemen groot zijn en er een jurist aan te pas moet komen, prima, dan doen we dat. Maar het gaat er altijd in eerste instantie om – dat vertrouwen wil de burger ook graag hebben – dat als de burger iets voorlegt aan de overheid, de overheid daar serieus op reageert en niet zegt: hier is je advocaat, ik zie je in court en de uitkomst zal ik respecteren. Ik begrijp dat gewoon niet. Ik vind het ook misbruik van de rechter, niet misbruik van het recht, maar misbruik van de rechter.

De voorzitter:

We hebben het al een beetje over de toegang tot het recht gehad voor burgers en hoe dat geregeld is, maar ik was even benieuwd naar welke invloed de bezuinigingen op de sociale advocatuur hebben gehad wanneer het erop aankomt en je die nodig hebt. Heeft dat nog invloed gehad op de mogelijkheden van burgers om zich te laten bijstaan?

De heer Van Zutphen:

Ja. Die ondersteuning, die juridische bijstand, is zeer beperkt geworden in de afgelopen jaren. Het was er misschien wel in bezwaar, maar het is weggenomen en gestopt. Dan kom je weer terug op de vraag: "Wat was ook alweer het principe dat we hadden? Bezwaar moet toch eigenlijk informeel zijn? De overheid doet toch goed haar best. We komen er samen wel uit en dan hebben we geen juristen nodig." Gelukkig. Nou, dat blijkt dus in de praktijk anders uit te pakken, want die regels zijn ingewikkeld. Het beleid is moeilijk. In de uitvoering roepen ze dan al gauw: er moet een jurist bij komen. En als het zó gaat, wil je als burger wel graag rechtsbijstand hebben van deskundigen. Dus als de manier waarop we het bedacht hebben niet lukt, als de overheid zich niet goed organiseert en onvoldoende kwaliteit biedt om problemen snel en deskundig op te lossen, dan wordt het juridisch.

En dan gun ik iedere burger die tegenover de overheid komt te staan juridische ondersteuning, in de vorm van sociale advocatuur.

De **voorzitter**:

Als ik u goed beluister, zijn er twee interessante dingen gebeurd. De regels zijn complexer, waardoor het moeilijker wordt voor mensen om die regels op te volgen. Er is ook een minder toegankelijke manier om bezwaar te maken. Dat klinkt dan meteen heel juridisch, maar dan zeg je: ik ben het er niet mee eens; kunnen we het erover hebben? Dat is eigenlijk allemaal ingeperkt. Aan de andere kant is de sociale advocatuur ook ingeperkt. Er zijn er nog maar een paar in Nederland.

De heer **Van Zutphen**:

Zeker.

De **voorzitter**:

En in het midden zie je die burger.

De heer **Van Zutphen**:

Die wordt een soort van gesandwich. Ik zie u het gebaar maken. Dat is de sandwich waarin die komt. Aan de ene kant hebben we hem beloofd: minder regels, minder beleid, eenvoudiger en begrijpelijk. Ik zeg er altijd bij: maar zo zou het toch ook moeten? We maken toch wetten, regels en beleid, zodat we die rechter niet nodig hebben? Dat was toch het idee achter regels en "zo doen we dat met z'n allen in Nederland"? Als dat niet lukt en ingewikkeld ... Ik geloof dat Lubbers begon met: we gaan de regelgeving verminderen. Dat is niet gebeurd. Voor iedere regel zijn er vijf teruggekomen in de afgelopen 35 jaar. Het is dus gewoon niet gelukt. Het is steeds ingewikkelder en steeds moeilijker. En om het voor burgers nog ingewikkelder te maken, wordt de ruimte die er was met beleid weggeregeld. Dus als er al in wetten en regels mogelijkheden waren om bijvoorbeeld een evenredigheid of een hardheidsclausule toe passen, dan werd dat met beleid weggeregeld. Hoewel de wet de mogelijkheid bood, was het beleid van de organisatie dat ze het niet ging gebruiken. Dan zit je als burger klem en heb je echt een jurist nodig, een goede advocaat, om je te verweren tegen die ingewikkelde overheid, die zelf al die regeltjes heeft bedacht.

En het zijn er steeds minder. Dit laatste stukje haal ik uit de kranten, hè: het zijn er steeds minder en het wordt heel moeilijk. Ik zag het ook in ... Laat ik het toch maar even zeggen. U begon over Groningen. In Groningen krijgt iedereen nu een advocaat, maar waar halen we ze vandaan, de advocaten

met voldoende kennis over schade, causaliteit en omkering van de bewijslast? Dan mag je misschien een spoedcursus van drie dagen volgen van meneer Weerwind en dan zeggen we: nu kan je het. Ik zeg niet dat het niet gaat lukken, maar ik heb er wel zorgen over. Dat is dus niet rechtsbescherming bieden.

De **voorzitter**:

Dan geef je mensen aan het einde rechtsbescherming, zeg ik met ironie.

De heer **Van Zutphen**:

Dat is veel te laat, en met vragen over de kwaliteit en de deskundigheid. Dat neem ik dus verder niemand kwalijk die bij het proces bij die rechter betrokken is, maar het had veel eerder opgelost moeten zijn. Dat is mijn kernboodschap. Dus juristen mogen aan de bak bij het maken van eenvoudige regels en simpel beleid. Dan sturen we ze de kamer uit. En ze komen terug als we er niet uitkomen en echt naar de rechter moeten. Dan mogen ze weer meedoen.

De **voorzitter**:

Wij doen natuurlijk breder onderzoek, ook naar de politiek zelf. Daar zijn wij vertegenwoordigers van. Als je, in de wetenschap van wat u net beschreef, namelijk dat regels ingewikkelder zijn geworden en dat je wat pleisters kunt plakken als het gaat over rechtsbescherming, grote stappen zou willen maken, welke verbeteringen zou u dan aanbevelen om weer werkelijk rechtsbescherming van burgers te hebben? Dat kan zijn bij de uitvoering van beleid, bij de totstandkoming, bij bezwaarprocedures of bij beroepsprocedures. Wat zou u dan zeggen?

De heer **Van Zutphen**:

"Te hebben" ... Laat ik het een beetje optimistisch zijn, anders is het alleen maar ... Ik zou zeggen: ook wel hier en daar te kunnen houden.

De **voorzitter**:

Zeker.

De heer **Van Zutphen**:

Er zijn ook echt veel situaties waarin wij zeggen: jongens, dit was echt in orde. Ook die brieven schrijf ik. Geen misverstand daarover. Maar er gaat nog te veel fout. Ik zou zeggen dat dat toch begint met dat lerend vermogen van de overheid. Hoe komt het dat wij fouten herhalen? Hoe kan dat? Wij kijken met enige afstand naar de grote problemen in Nederland, zoals de

kinderopvangtoeslag, Groningen, de problemen met de sociale verzekeringen, en zien dan: hé, nu begint in Limburg precies hetzelfde. Ik zou zo graag willen dat, met wat iedereen aan verstandigs heeft gezegd over wat zich daar afspeelt, we dan zeggen: oké, maar die fout gaan we niet meer maken. Dan denk je: hoe was het ook alweer met die ezel?

De **voorzitter**:

Duidelijk.

De heer **Van Zutphen**:

Dat is echt essentieel. Dat is een houding. Dat is een manier van ook af en toe durven erkennen dat dingen fout zijn gegaan, dat je het beter had moeten doen. Je moet niet benauwd zijn om excuses en verontschuldigen te maken en het dan niet laten bij woorden, maar ook echt iets erbij doen. Ik denk dat de overheid lessen moet trekken uit ... Bij veel van die hersteloperaties komt er uit verlegenheid alleen maar geld, op allerlei manieren, maar alleen maar geld, terwijl het de mensen om iets heel anders gaat. Ik was bij de staatssecretaris die over toeslagen gaat. Toen kwamen we te praten over wat vorige week speelde rondom die kindregeling. Die jongeman, die ook op de televisie is geweest, vertelde dat hij bij DUO had moeten lenen en dat had gebruikt om eten te kopen. Zoals wij hier zitten, geloven we dat onmiddellijk. Ik had geen spoor van twijfel over de authenticiteit van dat verhaal. Dat kom ik in heel veel situaties tegen: geen spoor van twijfel erover dat wat mensen ons vertellen echt gebeurd is, hun echt is overkomen. Maar wat zeggen we tegen die jongen? "Waar is je notariële akte?" Ja, dan zakt mijn overheidsbeeld in elkaar.

De **voorzitter**:

Maar voordat we dat helemaal gaan doen, geef ik nog het woord aan de heer Van Raan. Hij gaat met u nog het laatste blok doen. De heer Van Raan.

De heer **Van Raan**:

Dank. Meneer Van Zutphen, de commissie heeft uw bijna verontwaardiging gezien over de uitvoering. We hebben u bijna hartstochtelijk horen pleiten voor bijna ambtelijke ongehoorzaamheid als het echt gaat over het schenden van de fundamentele rechtsstaat. Dat klopt, hè?

De heer **Van Zutphen**:

Nou ja, ik probeerde het niet zo te laten zijn dat ambtenaren dan moeten zeggen: ik plak me vast op Plein 4. Dat niet. Maar als een signaal door een topambtenaar afgegeven wordt, wil ik wel dat hij vervolgens aan u kan

vertellen: "Het signaal is zeer serieus genomen. De ernst van het signaal is onderkend. Er is serieus gezocht naar een passende oplossing en daar is dit uitgekomen." In plaats van: "Ondanks alles wat ik heb gezegd, mijn positie en wat dan ook, heb ik uiteindelijk het hoofd moeten buigen voor de hiërarchisch hogeren of dé politiek." Dat is wat ik bedoel. "Dat verdom ik" is een soort van stopsein. "Zo gaan we niet verder, en als we zo verdergaan, zeg ik vanuit mijn verantwoordelijkheid als Ombudsman, of directeur-generaal, of minister, of Kamerlid: hier stoppen we nu even."

De heer **Van Raan**:

Ik probeer het even goed te begrijpen. Zegt u dat er mogelijkheden moeten zijn voor overheidsdienaren, voor ambtenaren, om te zeggen: hier stopt de trein?

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Als u het zo zegt, zou ik zeggen: dit.

De heer **Van Raan**:

Ja. Time-out. Rode knop. Ja.

De heer **Van Zutphen**:

Dat zou die rode knop moeten zijn. De rode knop is niet: stop, nooit meer verder, want ik ben de baas. Maar de rode knop is: nu gebeurt er iets met burgers in dit land wat niet past bij de manier waarop wij onze Staat hebben ingericht, En daar gaan we dus eerst over praten voordat we doorgaan.

De heer **Van Raan**:

Helder. Degene die we voor u verhoorden, zei dat het de afgelopen vijftien, twintig jaar niet zozeer om een toeslagenschandaal ging, maar meer om een grondrechtenschandaal. Dat is een beetje vergelijkbaar met wat u zegt. Als je merkt dat ondanks alle signalen die zijn afgegeven ... U noemde daar voorbeelden van: 2010, allerlei rapporten, Raad van State, noem maar op. Die signalen zou je kunnen opvatten als rood licht: stop daarmee, doe het niet. Dat hebben we ook een paar keer gehoord. Er waren ambtenaren die adviseerden: doe het niet. Dat is de ene kant. Maar aan de andere kant hoorden we met name bewindspersonen, gisteren nog, die zeiden: dat hebben we allemaal wel gehoord, maar uiteindelijk maken wij een politieke afweging. Dat is lastig te rijmen. En mijn vraag aan u is: waar staat u? Hoe weegt u het feit dat de verantwoordelijke bestuurders uiteindelijk zeggen: we hebben het allemaal gehoord en de rode lichten gezien; we hebben ook "doe het niet" gehoord, maar we hebben er heel goed over nagedacht? Dat

laatste hebben wij ook heel vaak gehoord. Ze nemen er ook geen afstand van en zeggen: ik zou het nu bijna weer zo doen, want uiteindelijk zijn het politieke afwegingen. Dus het primaat van de politieke afweging, het belang van de politiek, is altijd leidend. Hoe rijmen we dat met wat hier staat, namelijk dat je ook zou moeten kunnen zeggen: we doen het niet? Kunt u daar iets over zeggen, voordat we het over andere zaken gaan hebben? Begrijpt u mijn punt?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, ja, ik begrijp het heel goed. Ik zou ook tegen degenen die zeggen dat het uiteindelijk een politieke afweging is, willen zeggen dat dat klopt maar dat dat niet in het luchtledige gebeurt. U begon de vraag met een verwijzing naar grondrechten. Je kunt als politiek wel zeggen "ik ben uiteindelijk degene die het beslist, want het is politiek", maar als de politiek daarmee de grondrechten schendt ... Ik schreef in mijn rapport over gijzeling dat artikel 5, lid 3 van het EVRM was geschonden. Mensen werden opgesloten zonder recht of titel. Niemand werd daar warm van. Nou, ik word een beetje zenuwachtig als de minister van Justitie daar niet op reageert. Daar gaat het om. Je politiek is belangrijk, natuurlijk. Er worden besluiten genomen, die moeten worden genomen en het is een samenspel, zeker als het gaat om wetgeving in formele zin. En voor de rest is het heel veel politiek. Maar politiek is niet iets in het luchtledige. Politiek functioneert als een van de instrumenten in de democratische rechtsstaat.

De heer **Van Raan**:

Ik begrijp dat u dat zegt.

De heer **Van Zutphen**:

Als je dus zegt "het is uiteindelijk aan mij om te beslissen wat de democratische rechtsstaat is, want ik ben de politiek", dan heb je het niet begrepen.

De heer **Van Raan**:

Dan heb je het niet begrepen?

De heer **Van Zutphen**:

Nee, dan heb je de rechtsstaat niet begrepen zoals wij die met elkaar hadden bedacht, namelijk dat je luistert naar serieuze signalen. Natuurlijk, de wetgever heeft het voor het zeggen. Dan komt er nog een keer een rechter en dan weer andere dingen. Maar als je nou ziet ...

De heer **Van Raan**:

Ik probeer het even te begrijpen. We weten dat er grondrechten geschonden zijn. Dat hebben we aangetoond. De voorganger van deze commissie, de parlementaire ondervragingscommissie, heeft aangetoond dat grondrechten geschonden zijn. We hebben in de afgelopen vier weken ook verantwoordelijke bewindslieden gehoord die zeiden: ja, maar het is toch een politieke afweging. Dan hoor ik u zeggen: dan hebben die het niet begrepen. Klopt dat? Heb ik dat goed begrepen?

De heer **Van Zutphen**:

Zeker. Als de constatering van de commissie-Van Dam is dat grondrechten zijn geschonden bij wat hier is gebeurd, bij wet- en regelgeving, beleid en uitvoering, en iemand zegt: het kan wel wezen dat het grondrechtenschendingen zijn ...

De heer **Van Raan**:

Nou, zo wordt het niet gezegd.

De heer **Van Zutphen**:

Nee, nee, maar als daartegenover wordt gezegd: maar de politiek beslist ... De politiek mag nóóit beslissen om grondrechten te schenden. Dat is de grens. We hebben in 1983 allemaal sociaal-economische rechten in die Grondwet opgenomen. Daar moet de Kamer op letten. Daar moet de wetgever op letten. Daar moet de uitvoering op letten. Dus er zit een grens aan het argument dat de politiek beslist. Dat klopt, maar het is niet per definitie ...

De heer **Van Raan**:

Maar het klopt ook dat je die grondrechten erkent en die dan nog kan aantasten als dat gebeurt volgens de wet. Dat hebben we vanochtend gehoord van de heer Wolfsen. Ik noem het grondrecht persoonsgegevensbescherming. Als je dat beredeneert volgens de acht stappen die hij noemde, dan mag je daar inbreuk op maken. Dus ze zijn niet absoluut. Dat klopt toch?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, zeker. Het recht op leven is absoluut. Dat is artikel 3 van het Verdrag. Natuurlijk. En voor de rest: behalve wanneer er inbreuk wordt gemaakt op ... Maar ik heb bij de fraudewet geen enkele overweging kunnen vinden gewijd aan die rechten uit het EVRM en het recht op inkomen; artikel 1 van het eerste Protocol; het afnemen van geld van mensen. Als dat het geval zou

zijn, dan zou ik dus misschien nog wel mee kunnen gaan in het idee dat de politiek beslist, want die heeft bekeken wanneer zij grondrechten mag beperken en geconstateerd: alleen maar onder die, die en die omstandigheden.

Even een zijspoor. U zult mij nooit horen zeggen over het demonstratierecht dat de Wet op de openbare manifestaties onrechtmatig is. Nee, die mogelijkheid is er, maar daar zijn wel grenzen aan de politiek. Dus als u zegt dat ambtenaren, goede raadgevers en de Ombudsman zien dat er iets gebeurt en dat het antwoord daarop zou zijn "maar wij gaan erover, want wij zijn dé politiek", dan kan dat nooit zonder de context van de manier waarop wij onze Staat hebben ingericht. Daartoe behoren fundamentele rechten gewaarborgd in verdragen en onze eigen Grondwet.

De heer **Van Raan**:

Ik ga u tot slot nog enkele vragen stellen over hoe volgens u, in uw expertise als Ombudsman, het gedrag van de burger wordt meegewogen bij de totstandkoming van beleid en de uitvoering van dat beleid. Dat is eigenlijk een beetje waar we het hier over hadden: de politiek maakt een afweging en hoe wordt het gedrag van de burger dan meegewogen? Hoe werd in Nederland de afgelopen decennia aangekeken tegen wat burgers willen en kunnen en hoe ze zich gedragen?

De heer **Van Zutphen**:

Poeh! Haha. Ik kijk even naar de klok.

De heer **Van Raan**:

Het is vroeg.

De heer **Van Zutphen**:

Het is een heel moeilijke vraag. Waar zullen we beginnen?

De heer **Van Raan**:

Misschien moet ik het wat concreter maken.

De heer **Van Zutphen**:

Ja.

De heer **Van Raan**:

Hoe heeft zich dat concreet vertaald in dienstverlening van de overheid?

Want daar gaat deze enquête onder andere over, dienstverlening van de overheid.

De heer **Van Zutphen**:

Ik heb daar allemaal particuliere opvattingen over.

De heer **Van Raan**:

Als Ombudsman.

De heer **Van Zutphen**:

Maar als Ombudsman denk ik – en dan heb ik het vooral over mijn eigen periode – dat er een mate van verzakelijking is geweest. Diensten die eigenlijk voor de burgers de kernactiviteiten van de overheid zouden moeten zijn, zijn geoutsourcet, waardoor de burger slechter af is. Daar hebben we het al eerder over gehad.

De heer **Van Raan**:

Noem eens wat diensten die kernactiviteiten van de overheid zijn?

De heer **Van Zutphen**:

Nou ja, de afvalophaaldienst en de wijkverpleging.

De heer **Van Raan**:

Is dat een kerntaak van de overheid, wijkverpleging?

De heer **Van Zutphen**:

Ja. Dat zijn allemaal wettelijke taken. Laat ik het zo zeggen. Ik noem alle nutsbedrijven. Ik meen dat u het ha over de afgelopen decennia. Nou, dan gaan we terug naar de spoorwegen. Toen het nog gewoon een echt staatsbedrijf was, kon je bij mij klagen over de spoorwegen, en nu is het een 100% enzovoorts. Dus die hebben geen ombudsman meer. Als je nu een klacht hebt dat de trein de laat was, moet je €37,50 betalen. Nou, dat zijn dingen die ik heb zien gebeuren. Dus het is moeilijker gemaakt. De burger heeft het moeilijker gekregen om bij die overheid een rechtstreeks contact te krijgen. Dat is ons pleidooi. Ga nou eens naast die burger zitten en begin het goede gesprek. Vraag: wat heb je nodig? Dat gesprek is verstomd.

De heer **Van Raan**:

Hoe werd dan volgens de Ombudsman – u in uw functie – aangekeken tegen wat burgers kunnen en willen en hoe ze zich gedragen?

De heer **Van Zutphen**:

Daar is natuurlijk best wel iets over te zeggen. We moeten natuurlijk niet met z'n allen denken dat die burger sacrosanct is, dus boven alles verheven. Nee, die moet zich ook gedragen in het samenspel. Die heeft ook een rol in de democratische rechtsstaat, om nog maar even het grote woord te gebruiken. Dus een overheid mag ook best iets van haar burgers vragen. Wij hebben allemaal het rapport Weten is nog geen doen op ons netvlies. De Raad van State schreef in 2019, naast Geen powerplay maar fair play, ook de reden op om over te gaan tot een andere manier van beoordelen van zaken. Dus we weten met z'n allen dat niet iedereen altijd alles kan onder alle omstandigheden. Dus die zelfredzaamheid, dat woord, heeft ons de afgelopen tijd echt heel veel schade toegebracht, omdat het verabsoluteerd is in plaats van dat het een instrument is om burgers bij te staan, zodat zij zich enzovoorts.

De heer **Van Raan**:

Eerder in het verhoor had u het erover dat de overheid de burger als fraudeur benadert. Als ik u verkeerd quote, moet u het zeggen. Kunt u daar nog iets over zeggen?

De heer **Van Zutphen**:

Daar zit een opvatting achter.

De heer **Van Raan**:

Hoe is die opvatting?

De heer **Van Zutphen**:

Controle. Dat alles beter wordt met meer regels en controle.

De heer **Van Raan**:

En in hoeverre is die zelfredzaamheid mede afhankelijk van achtergrond, opleidingsniveau of andere factoren?

De heer **Van Zutphen**:

Ik ben geen wetenschappelijk onderzoeker. Ik denk dat je als je dit zou vragen aan het Sociaal en Cultureel Planbureau, je zou horen dat er bepaalde kenmerken zijn die iets zeggen over de redzaamheid van mensen. De les die ik ook vooral uit "Weten is nog geen doen" heb getrokken, is dat het iedereen kan overkomen, onder allerlei omstandigheden. Dat is dat verhaal van die life events, dus als je kinderen ziek zijn, als er iets met je ouders is, als je je baan kwijt bent geraakt, als je gescheiden bent ... Er

kunnen allerlei dingen in je leven gebeuren waardoor jouw redzaamheid in ieder geval voor een tijdje er niet is. Dat is één.

De heer **Van Raan**:

Zoals een lid van deze commissie treffend zei: het geraakt worden door de overheid, het vermorzeld worden, is ook een life event. Klopt dat?

De heer **Van Zutphen**:

Zeker.

De heer **Van Raan**:

Hoe heeft dat de redzaamheid beïnvloed?

De heer **Van Zutphen**:

Ik denk dat u zelf tijdens deze verhoren ook voorbeelden hebt gezien van wat het met mensen heeft gedaan. Ik heb jonge mensen gesproken die geen energie meer hadden om een vervolgopleiding te gaan doen, terwijl ze hartstikke slim waren. Ik heb ouders gezien die niet meer wisten hoe ze voor hun kinderen moesten zorgen. Ik heb mensen gezien die niet meer wisten hoe ze aan het werk zouden moeten. Ik heb mensen gezien die op achterstand waren geraakt, die zich eigenlijk zouden willen bijscholen maar daar de energie niet meer voor hadden. Ik heb mensen gezien die hun leven lang met schaamte rondlopen, omdat ze hun kinderen niet hebben kunnen geven wat ze wel hadden geven als dat schandaal niet was losgebarsten. Dat doet het. Ik heb weleens gezegd in interviews, die u misschien wel heeft gelezen voordat u met mij ging spreken: het lijkt er soms wel op alsof mensen doelwit zijn geworden. Nou, als jouw ervaring als burger is dat je doelwit bent geworden van overheidshandelen, dan is dat buitengewoon ernstig.

De heer **Van Raan**:

Ja. En dus ook voor de zelfredzaamheid?

De heer **Van Zutphen**:

Dat heeft enorme impact. Aan de andere kant wil ik ook niet zeggen dat die mensen nu niks meer kunnen, want dat zou ook een diskwalificatie zijn.

De heer **Van Raan**:

Precies. Dat is belangrijk om te melden.

De heer **Van Zutphen**:

Als je drie maanden lang met je kinderen in een Renaultje 4 hebt geslapen en je het hebt gered, dan kan je heel wat, hè.

De heer **Van Raan**:

Ja. Heel belangrijk dat u dat vermeldt. Eerder in het verhoor zei u ook: het lijkt wel alsof het ze niks kan schelen. Dat heeft u later wel weer wat genuanceerd. In hoeverre wordt er bij de ontwikkeling van beleid rekening gehouden met de mate van zelfredzaamheid van de burger?

De heer **Van Zutphen**:

Het zou interessant zijn om na te gaan wat de impact is geweest van het rapport van de WRR Weten is nog geen doen. Volgens mij gebeurt dat ook op dit moment of worden er aanstalten toe gemaakt. Wat heeft dat rapport opgeleverd en welke impact hebben het overheidshandelen en de voorbereiding van wetgeving en beleid gehad? In de gesprekken die ik voer met met name mensen in de uitvoering heb ik wel gezien dat het een enorme verbetering heeft opgeleverd als het gaat over de doenbaarheid van hun systemen. Het gaat dan niet alleen maar om het doenvermogen volgens de regels maar ook om het feit dat we ondoenlijke regels en wetten hebben gemaakt waardoor het doenvermogen al op voorhand was aangetast.

De heer **Van Raan**:

Ja. Ja.

De heer **Van Zutphen**:

En daarom kan het dus iedereen overkomen. Dus om te antwoorden op uw vraag of er kenmerken zijn of verbanden zijn te leggen: ja, vast, maar ondoenlijke regelgeving leidt tot beperkt doenvermogen bij alle burgers.

De heer **Van Raan**:

Maar u ziet er wel een ontwikkeling in sinds ...

De heer **Van Zutphen**:

Ik ben niet zonder hoop, want anders was ik allang weggeweest.

De heer **Van Raan**:

Hoe kan concreet bij de ontwikkeling van beleid beter rekening worden gehouden met die zelfredzaamheid of dat doenvermogen van de burger?

De heer **Van Zutphen**:

We doen allerlei toetsen, zoals de doenvermogenstoets en ik weet niet wat allemaal. Dat is heel belangrijk. Ik zou denken: grijp af en toe nog eens even terug op de dingen die we hebben beschreven aan de hand van concrete casussen. Dan heb ik het vooral over die grotere onderwerpen. Dus als je iets gaat zeggen over de aanpak van schulden en armoede en van het sociaal minimum: gebruik die rapporten van mij! Ik wil dus niet zeggen dat dit helemaal niet gebeurt maar er is nog wel een slag te maken.

De heer **Van Raan**:

En in de dienstverlening?

De heer **Van Zutphen**:

Daar heb ik eigenlijk maar één pleidooi voor, als het kort moet en kan. In gesprekken die ik de afgelopen maanden heb gevoerd over vooral de wijze waarop de hersteloperaties zijn uitgevoerd, wordt dan heel snel met z'n allen geroepen, ook door mij, dat je de uitvoering meer ruimte moet geven. Een van de lessen van een rondetafel van een paar weken geleden was: dat zou weleens kunnen kloppen, maar weet jij wel hoe wij inmiddels de controles in de uitvoering hebben ingericht; dat is niet een vierogenprincipe maar een twaalfogenprincipe, ook in de uitvoering. Dus er zit nu al ruimte in de uitvoering om tegen de mensen te zeggen: oké, ga aan de slag, houd rekening met doenvermogen zonder al die controles die eroverheen gaan in de uitvoeringsorganisaties zelf.

De heer **Van Raan**:

Ziet u daarin verschillen tussen uitvoeringsorganisaties, zoals UWV en SVB?

De heer **Van Zutphen**:

Ik zie dat iedereen eigenlijk wel wat van die controle af wil, maar dat de reactie op minder controle nog een beetje lijkt op het oude fraudedenken. Het is omfloerst – ik zie het – maar het komt er op neer dat we nog niet helemaal weg zijn van wie we waren toen we de fraudewet maakten.

De heer **Van Raan**:

Wie waren "we" toen die fraudewet gemaakt werd?

De heer **Van Zutphen**:

De wetgever, de beleidsmakers, de uitvoerders.

De heer **Van Raan**:

Wie waren "we"?

De heer **Van Zutphen**:

De wetgever als eerste. Ik vind nog steeds dat de manier waarop gekeken wordt naar wetten, regels en beleid meer ruimte zou kunnen bieden aan de uitvoering. De uitvoering moet ook meer ruimte opeisen en zou moeten vragen om minder controles die er om allerlei goede redenen ooit in zijn geslopen. Het gaat dus om de vraag: kunnen we met z'n allen praten over hoe we kunnen checken of die uitvoering doet wat die moet doen en of daar een slimmere manier voor is, die ook minder geld kost en minder mensverslindend is?

De heer **Van Raan**:

Toch even terug naar dat voorbeeld van die jongeman die zijn studiefinanciering gebruikte om te eten, waarbij de eerste vraag was: heb je een notariële akte? Bedoelde u dat?

De heer **Van Zutphen**:

Ik vind het goed dat u dat voorbeeld terughaalet. Je moet je dan ook afvragen wat daarachter schuilgaat. Als wij allemaal denken: natuurlijk heeft die jongen dat gedaan; hij heeft zijn DUO-lening ...

De heer **Van Raan**:

We hebben het op zich nu niet over de hersteloperatie maar over de zelfredzaamheid en de uitvoering.

De heer **Van Zutphen**:

Nee, nee. Maar als we mensen geloven en we mensen niet vragen om allerlei dingen te bewijzen waarvan we eigenlijk weten dat het onzin is omdat we op basis van het verhaal en de situatie die we kennen juist over zouden moeten gaan tot ondersteuning en tot het goede doen, dan helpt dat mensen natuurlijk enorm om ze in staat te stellen om dat doenvermogen ook te gebruiken. Zo zie ik het in ieder geval.

De heer **Van Raan**:

In haar openbaar verhoor verklaarde mevrouw Gerritsen, voormalig sociaal advocaat, dat burgers door de verschaalde dienstverlening van de overheid nog steeds worden geconfronteerd met torenhoge terugvorderingen. Ziet u in uw werk als Nationaal ombudsman ook dat burgers in de knel komen door die verschaalde dienstverlening van de overheid?

De heer **Van Zutphen**:

Tja, waar ga je het mee vergelijken? Vergeleken met een paar jaar terug is het niet heel veel beter geworden maar ook niet heel veel slechter. In vergelijking met de tijd dat ik jong was en net begon in het recht, zag het er wel anders uit. Toen hadden we meer begrip voor mensen in een moeilijke situatie. Men was toen misschien wel wat ruimhartiger, van nature, zou ik bijna zeggen. Het is vooral verzakelijkt. Er is efficiencydenken in geslopen. Er is geautomatiseerde besluitvorming gecreëerd.

De heer **Van Raan**:

Dat behoeft geen verschraling te betekenen, toch?

De heer **Van Zutphen**:

Nee, maar dat betekent wel iets voor het contact. Vanuit mijn verantwoordelijkheid zie ik dat er verschraling plaatsvindt, dat de burger veel minder gehoor krijgt als die naar de overheid toe wil en die wat vraagt, wil zeggen of er wat van wil krijgen. Dat is verschraald. Dus het contact tussen burger en overheid is ernstig afgenomen en inhoudelijk verschraald.

De heer **Van Raan**:

Bestaat er, gelet op die situatie van die verschraling waarin aan de ene kant grondrechten zijn aangetast en de andere kant wordt gezegd dat het een politieke afweging is geweest, nog steeds een risico dat burgers door de overheid onterecht als fraudeur kunnen worden bestempeld?

De heer **Van Zutphen**:

Ja, vast.

De heer **Van Raan**:

Ja, vast.

De heer **Van Zutphen**:

Maar ik zie vooral dat het gedrag dat heeft geleid tot dat fraudedenken ... Wat betreft wat er nu in de hersteloperatie toeslagen gebeurt, zag ik van de week een quote van een hoogleraar uit Groningen die zei: het is de overheid in Groningen eigenlijk boven het hoofd gegroeid, met alle consequenties van dien. Misschien zijn we er wel achter dat het idee dat iedereen een potentiële fraudeur is, waarschijnlijk niet klopt, maar of we het helemaal kwijt zijn in de sfeer van de controles die we uitoefenen ... U heeft misschien wel mijn jaarverslag van twee jaar geleden gezien, waarin het ging over een gemeentehuis in het Noorden van het land, bij Winsum, waar de mensen

moesten wachten op een stoeltje voor €10.000. Dat staat voor mij wel voor de overheid van vandaag.

De heer **Van Raan**:

Terug naar die labeling als fraudeur. Hoe kan de overheid voorkomen dat ze burgers als fraudeur bestempelt?

De heer **Van Zutphen**:

Wat ikzelf in ieder geval doe, is zorgen dat je heel dicht bij de mensen bent om wie het gaat. Op een bankje gaan zitten, is dus niet alleen maar een soort van beeld. Het is écht náást de mensen gaan zitten. Als het daarom gaat, is het al snel: ja maar, dat kunnen we niet; het is heel veel ... Wat er daarna allemaal niet hoeft als je goed begint, dát is belangrijk.

De heer **Van Raan**:

Dan wat mij betreft mijn laatste vraag. We hebben die twee beelden gehad van de afgelopen 20, 30 jaar, te weten het proces van schending van grondrechten op velerlei gebieden versus bestuurders die zeggen: "Nee, dat hebben we allemaal gewogen. Het zijn politieke afwegingen. We hebben goed geluisterd en zorgvuldig beleid gemaakt; dat hoort er nu eenmaal bij." Wat is uw antwoord als burgers vragen: waarom is het mij gebeurd, waarom ik?

De heer **Van Zutphen**:

In ieder geval weten we dat de politieke afwegingen die zijn gemaakt, inmiddels in de rechtspraak maar ook op allerlei andere manieren, ook in de Tweede Kamer en de Eerste Kamer – ik zou bijna willen zeggen – zijn ontmaskerd.

De heer **Van Raan**:

Ontmaskerd.

De heer **Van Zutphen**:

We hebben laten zien dat het niet waar was, dat die mensen helemaal geen fraudeur waren. Die mensen zijn door de overheid in grote moeilijkheden en in deplorabele situaties gebracht. Dat geven we nu toe. Dat zou mijn antwoord zijn aan degene die zegt: maar de politiek heeft het goed afgewogen. Dan zeg ik: nou, kijk, wat er gebeurd is. Ik heb ook gehoord dat degene die dat eerder zei, nu de ogen uit zijn kop schaamt. Laten we dat met z'n allen doen, zou ik dan zeggen, en laten we voorkomen dat dat nog een keer gebeurt. En er is heel veel te leren. Dat zou mijn antwoord zijn.

De heer **Van Raan**:
En dan de waaromvraag.

De heer **Van Zutphen**:
Wat zeg je dan tegen de mensen die het overkomen is? Het is niet voor niets geweest, want we hebben ervan geleerd. Dat is het enige bevredigende antwoord zijn dat we kunnen geven.

De heer **Van Raan**:
Maar dat is niet een antwoord op de waaromvraag.

De heer **Van Zutphen**:
De waaromvraag? Het is ... Hoe hebben we het kunnen doen? Dat is mijn vraag ook. Hoe heeft dit gekund?

De heer **Van Raan**:
Dank. Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:
Dat betekent meestal goed nieuws, namelijk dat we bijna aan het einde van het verhoor zijn. Dat geldt ook voor u. In dit verhoor hebben we op verschillende momenten wat reflecties en boodschappen van u ontvangen. Mocht er toch nog iets zijn waarvan u denkt "jammer dat ze het niet gevraagd hebben", dan ... Ik zie dat u vindt dat u wel redelijk ...

De heer **Van Zutphen**:
Ik heb mijn lijstje wel afgewerkt, denk ik.

De **voorzitter**:
Dat vermoeden had ik al. Dan ga ik dat ook niet nog een keer gekunsteld doen. Ik wil u heel hartelijk bedanken namens de enquêtecommissie. U vertegenwoordigt een instituut, maar ik realiseerde me tijdens dit verhoor ook dat ik, terwijl u hier zat, achter u eigenlijk de tienduizenden mensen zag die u vertegenwoordigt. Dus ik zie uw woorden als zijnde gesproken namens al die mensen die bij u moeten aankloppen als er iets niet goed gaat bij de overheid. Wij wensen u daar heel veel succes bij.

Voordat ik, heel onvriendelijk bijna, de griffier vraag om u naar buiten te geleiden, verzoek ik de rest om nog even te blijven zitten, want dan kan ik nog wat stichtelijke afsluitende woorden ter afronding van deze openbare verhoren uitspreken. Nogmaals hartelijk dank, meneer Van Zutphen.

De heer **Van Zutphen**:

Dank u wel.

(Iemand spreekt vanaf de publieke tribune)

De **voorzitter**:

Meneer, ik ga u onderbreken. Dat is niet omdat ik niet wil luisteren, maar mensen kunnen u niet horen op deze manier. Ik wil best met u praten, maar daarvoor is dit niet de beste manier. Zal ik voorstellen dat we dat straks doen?

Voor de mensen die kijken en het niet hebben gehoord: er was iemand op de publieke tribune die graag zijn zorgen wilde uiten. Hij heeft contact gezocht met ons, maar tot nu toe zaten we grotendeels in deze verhoren. Ik hoop deze meneer zo meteen even te spreken.

(Persoon wordt weggeleid door de Beveiligingsdienst.)

De **voorzitter**:

Vijf verhoorweken en 41 getuigen. Allen wil ik hartelijk bedanken voor hun medewerking. Uiteraard is een parlementaire enquête het zwaarste instrument dat het parlement in Nederland heeft, maar we zijn uiteindelijk toch afhankelijk, in die zin dat mensen antwoorden moeten geven op de vragen en dat er echte bereidwilligheid moet zijn om die antwoorden ook te geven. In het bijzonder noem ik de gedupeerden die bereid waren hun persoonlijke en vaak ook pijnlijke verhaal hier te vertellen.

Ook dank ik iedereen die de tijd heeft genomen om de verhoren te volgen, live in de zaal of vanuit huis. Ik adviseer iedereen om wanneer het maar kan – sommige verhoren duurden wat langer – gewoon eens wat terug te zoeken. Er zijn prachtige boodschappen afgegeven tijdens deze verhoren. Uiteraard wil ik ook dank zeggen aan de ondersteunende staf. Wij zitten hier als enquêtecommissie, maar dit kunnen wij niet alleen doen. Wij hebben een prachtige staf die ons ondersteunt, van onderzoekers tot breder ambtelijk vanuit de Tweede Kamer. Zij hebben het mogelijk gemaakt dat we hier überhaupt met elkaar zitten, dat alle geplande verhoren goed hebben kunnen plaatsvinden en dat ze goed te volgen waren via diverse kanalen.

Uiteraard gaan we aan de slag met het verwerken van alle bevindingen, zowel uit deze fase als uit voorgaande fases. De enquêtecommissie is natuurlijk al een tijdje terug geïnstalleerd. Ook in de maanden daarvoor is er

ongelooflijk veel onderzoekswerk verricht om nu aan te komen in de laatste fase en ervoor te zorgen dat er conclusies en aanbevelingen komen.

Voordat ik afsluit, dien ik ook nog te vermelden dat deze enquêtecommissie in opdracht van het parlement handelt. Deze opdracht is ook terug te vinden. Het is dus niet zo dat wij zelf met elkaar hebben besloten dat dit interessant was om te onderzoeken. Wij doen dit namens de collega's in de Tweede Kamer.

Het was ook bijzonder, denk ik, om te zien dat deze enquêtecommissie ook de opdracht had om de rol van de Kamer te onderzoeken. Dat was nog niet eerder gebeurd. Ook bijzonder was dat de toeslagen wel degelijk aan de orde zijn gekomen, maar dat we ook breder hebben gekeken naar het fraudebeleid, niet in de hele sociale zekerheid, want dat zou bijna ondoenlijk zijn, maar wel bijvoorbeeld bij het UWV. We onderzoeken de rol van de Kamer, maar ons was ook de opdracht gegeven om te kijken naar de dynamiek tussen de politiek en de media. Het was daarom voor ons ook bijzonder dat we een vertegenwoordiger in de vorm van een journalist hier aanwezig hebben gehad. Maar we hebben ook staatsmachten verhoord, zoals de heer Van Zutphen, maar ook rechters en vertegenwoordigers van de Raad van State.

Wij hebben getracht hier zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan. Ik kan alleen nog maar zeggen dat wij ons uiterste best gaan doen om al die mensen die hier gehoord zijn, maar ook al het onderzoek dat we hebben gedaan, goed terecht te laten komen in een rapport. Want die verplichting voelen wij naar de samenleving, maar ook naar alle mensen die verdrukt zijn door de overheid.

Ik sluit de vergadering.

Sluiting 15.43 uur.
