

1. Opening

De voorzitter: Een ... O, dat klinkt hard. Een hele goedenavond. Welkom aan alle aanwezigen. En ik mag een bijzonder welkom geven aan de Nationale Ombudsman, de heer Reinier van Zutphen. Hij wordt vergezeld door de heer Jan Prins, coördinator lokale ombudsfunctie. Ik heb al met de beide heren al heel even kennis kunnen maken in de gang beneden en ze zijn razend enthousiast. Dus als je vragen hebt, u wordt ook echt uitgenodigd om ze te gaan stellen. Ik wil ook heel graag welkom, de kijkers die via de gemeentelijke website deze avond volgen, die wil ik ook graag van harte welkom heten, en we hebben u uitgenodigd, mijnheer Van Zutphen, zodat u kunt vertellen over uw belangrijke werk dat vanuit de commissie, en dat er vanuit de commissie daarover vragen aan u gesteld kunnen worden.

2. Het werk van de Nationale Ombudsman

De voorzitter: Mijnheer van Zutphen, u heeft aangegeven dat u graag het een en ander zou willen vertellen over uw werk, aangevuld door de heer Prins. Ik geef u heel graag het woord.

De heer Van Zutphen: Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Voor deze kans om met u te spreken over uw inwoners, zo zou ik eigenlijk willen beginnen, ik ben uw ombudsman. Dat wil zeggen niet in mijn eentje maar met alle collega's op kantoor. We hebben een organisatie van ongeveer tweehonderd mensen en zijn de Nationale ombudsman, dat wil zeggen voor alle overheden die zich bevinden op het niveau van het Rijk. De departementen, de politie, de UWV, de SVB, nou ja, u kent al die grote uitvoeringsorganisaties. Bij wet geregeld, ik zal daar straks nog wel even wat verder over vertellen. Maar daarnaast een hele belangrijke taak die ons is toebedeeld in de Gemeentewet is dat als een gemeente ervoor kiest om niemand anders aan te wijzen dan de Nationale ombudsman, dan is de Nationale ombudsman ook de ombudsman van de gemeente. Dus de hoofdregel is: een gemeente heeft een ombudsman, dat is de Nationale ombudsman, maar een gemeente mag ook een andere keuze maken. En een ander dan de Nationale ombudsman, maar wel als een ombudsman neer te zetten, of een commissie. En dat betekent dat die wet eigenlijk zegt: u moet een ombudsman hebben als gemeente. Dat is eigenlijk het allerbelangrijkste. En of ik dat ben of een ander dat is niet zo belangrijk, voor de burgers is het belangrijk: er is een ombudsman. Maar wat doet dan eigenlijk zo'n ombudsman? En ja, wat, wanneer komt die in beeld voor de burgers? Er is geregeld dat de ombudsman over klachten gaat, en klachten is vaak wel een woord waar meteen een soort van zware domper omheen hangt, o, er is een klacht ... Nou, een klacht kan ook wel iets zijn waar je wat van kan leren. Dus als we over klachten spreken dan hebben we het vaak over aan de ene kant het probleem, sorry, het probleem oplossen wat achter die klacht schuilgaat, maar tegelijkertijd kijken of van wat er is gebeurd, of daar wel iets van te leren valt zodat zo'n klacht zich in het vervolg niet nog eens een keer opnieuw voordoet. U hoeft dus wat dat betreft van mij ook niet alleen maar van uw eigen klachten te leren, u kunt ook heel erg leren van andermans klachten over andere gemeenten en andere instanties. En dat is wel iets wat de Nationale ombudsman ook aan u kan aanreiken, onze rijke ervaring, de breedte van onze onderzoeken en de dingen waarmee wij dagelijks aan de gang zijn en de problemen waar burgers tegenaan lopen. Dus we hebben die landelijke taak, nationaal, de Nationale ombudsman, de departementen, de grote uitvoeringsorganisaties, ook de politie overigens. Dat is de ene kant, de andere kant dat zijn die medeoverheden, de gemeenten, maar ook alle provincies, alle waterschappen. En we weten inmiddels dat er ongeveer 1.200 gemeenschappelijke regelingen zijn in Nederland, wat ook overheden zijn die lokale taken vaak uitvoeren. We waren vandaag, Jan Prins en ik, op bezoek in, eerst bij het CJIB, dus dat is landelijk, in Leeuwarden, en daarna zijn we afgezakt richting Ridderkerk

en kwamen toen door West-Friesland en hebben daar gekeken bij WerkSaam, een organisatie die door zeven gemeenten is georganiseerd rondom beschut werken en rondom sociale werkplaatsen, Wajongers, en daar zie je een aantal gemeenten samen optrekken en ongetwijfeld in uw gemeente zijn er ook samenwerkingsverbanden met andere gemeenten in de omgeving die u in de vorm van gemeenschappelijke regeling hebt georganiseerd, en waar dus ook een ombudsvoorziening bij hoort, want de regel is, de hoofdregel is: zodra er een orgaan wordt gecreëerd, en met name een bestuursorgaan, dan moet daar ook een ombudsman bij. Dus u krijgt mij er eigenlijk gratis bij, zodra u gemeente bent krijgt u er een ombudsman bij. Een andere taak die de ombudsman heeft gekregen in ieder geval in de wet als het gaat over de nationale taak die wij uitvoeren, dat is het doen van onderzoek, dat heet uit eigen beweging. En dat betekent dat naast dat gewoon het gewone normale, overigens heel belangrijke werk van de individuele klacht, proberen wij ook greep te krijgen op grotere onderwerpen die spelen in de samenleving. Die halen we vaak op bij u in de gemeenten maar ook elders proberen we uit de signalen die er zijn te destilleren wat werkelijk belangrijk is voor die inwoners van Nederland. En dan moet u denken als onderzoeken die wij doen naar bijvoorbeeld op het terrein van de schuldhulpverlening. Naar armoede, naar beschut werken, wat ik net al noemde. Maar ook als het gaat over bijvoorbeeld een onderzoek wat we recent hebben afgerond naar etnisch profileren, onder andere door de politie. Professionele klachtbehandeling is een belangrijk onderwerp waar we over schrijven, maar vooral waar we graag met elkaar over spreken om te kijken of we het niveau van de dienstverlening, het niveau van het bestuur, het goede bestuur, of we dat op peil kunnen krijgen en liefst nog een beetje boven dat peil uit kunnen tillen. Want uiteindelijk is onze inspanning erop gericht niet zozeer dat wij heel veel werk hebben, dat hebben we sowieso, dus daar hoef ik me geen zorgen over te maken. Maar waar we ons wel zorgen over maken is: is het zo geregeld in de gemeenten, bij de grote diensten, dat als er ergens een signaal wordt afgegeven dat de organisatie zelf snel in staat is om de klacht te verhelpen, snel het probleem op te lossen en daar zelf van te leren? Liefst zonder dat wij ons ermee gaan bemoeien. Dus wat wij proberen te doen is ook aan u als raad, als commissie, maar ook aan de ambtenaren die in deze gemeente werken, om daar, nou ja, zeg maar instrumenten aan te reiken, ik wil niet zeggen goede raad, maar wel goede praktische tips. Hoe pak je iets aan, waar moet je op letten, wat is belangrijk, hoe zorg je ervoor dat klachten in de gemeente snel op het goede adres komen? Dat het niet leidt tot heel erg formaliseren maar tot juridiseren van de klachten? Maar dat er snel wordt ingegrepen en dat er wordt gekeken van hoe kunnen we nou eigenlijk dat probleem het beste oplossen. Als je dat een beetje vergelijkt met de bezwaarschriften, dan ben je al een beetje juridisch bezig want dat gaat over bezwaar tegen een besluit, maar ook daar geldt eigenlijk dat we met zijn allen wel vinden langzamerhand dat we dat niet te juridisch moeten doen en dat we moeten kijken of, als iemand bezwaar maakt tegen een besluit, of in het geheel, dat heet dan de integrale bestuurlijke heroverweging, nog eens even helemaal goed opnieuw gaan kijken van was dit nou het goede besluit? Doet dit recht aan de burgers in deze gemeente? Doet het recht aan de individuele bezwaarmaker of klager? En dat is eigenlijk wel waar het ons nu de laatste tijd echt om gaat. Kunnen we het zo doen dat wij met onze kennis en ervaring, en de dingen die wij horen en waar we over spreken, ook met u als gemeente, in het geval vandaag Ridderkerk, samen de weg vinden om het voor de burgers van de gemeente beter te maken. Even een klein stapje terug in de tijd, want misschien wilt u wel weten waar die ombudsman eigenlijk vandaan komt, althans de functie. En dat is een verhaal dat begint ongeveer in, nou ja, 1809, 1810 in Scandinavië, toen is er ... Daar komt ook het woord ombudsman vandaan, dat was een beambte in dienst van de koning en die reed rond op zijn paard, en dat moet u letterlijk nemen, hij had een paard en hij reed rond door Denemarken en door Zweden. En die keek namens de koning of daar waar de ambtenaren met burgers aan de slag waren, of die de mensen, de burgers, op een beetje een behoorlijke manier, een belangrijk woord, een behoorlijke manier ook behandelde en of dat goed ging, en hij moest verslag uitbrengen aan de koning. De ombudsman in Nederland brengt geen verslag uit aan de koning maar brengt verslag uit aan de Tweede Kamer. Ik ben benoemd door de Tweede Kamer, daar is ook de hele procedure om te komen tot de keuze en het in

stemming brengen, en daar leggen we ook onze verantwoording af en brengen we onze jaarverslagen uit en sturen we onze rapporten heen en spreken we ook over onze rapporten. Die, dat instituut wat dus in het noorden van Scandi... Of in Scandinavië, het noorden, is ontwikkeld, heeft een enorme vlucht gekregen. Het zit nu inmiddels in honderden landen in de wereld. Er is een internationale organisatie waar zo'n 200, 250 ombudsinstituten lid van zijn. In Zuid-Amerika, maar ook in Taiwan, in, nou ja, in de Oekraïne overigens, daar is ook een ombudsman. De collega van ons die daar nu ook ernstig onder druk staat. Maar dat instituut heeft zich erg verspreid en is ook wel een beetje losgekomen van dat hele toch wel strakke Scandinavische, de Scandinavische organisatie, en is breder geworden zodat ook bijvoorbeeld mensenrechten een steeds belangrijkere rol zijn gaan spelen in ons werk. Dus als u naar onze website gaat dan vindt u daar ook een aantal thema's waaronder fundamentele rechten, en dat betekent dat wij dus ook aandacht hebben of de overheden bij hun handelen, en ook de gemeenten, zeker ook de gemeenten, bij hun handelen richting hun eigen bewoners, hun inwoners, hun burgers, of ze die fundamentele rechten respecteren. En u kunt zich voorstellen dat in de afgelopen jaren, de afgelopen twee jaar, dat onderwerp fundamentele rechten ook in het kader van corona en de COVID-19-maatregelen die zijn getroffen een hele belangrijke rol heeft gespeeld omdat het daar gaat om inperking van die grondrechten. We hebben van heel veel mensen in Nederland vragen gekregen over, nou, de toegankelijkheid, de mag er een QR-code komen, mogen mensen uitgesloten worden van het binnengaan in publieke ruimten als ze niet gevaccineerd zijn? Hoe zit het met kinderen en hun rechten en hoe gaat het met scholen? De verpleeghuizen die gesloten werden op last van de overheid? Daar vindt u allemaal, nou ja, en ook wel aangrijpingspunten om ook vanuit niet alleen maar de gezondheid maar ook vanuit de fundamentele rechten te kijken naar de problemen die die pandemie voor Nederland heeft opgeleverd. Maar fundamentele rechten vindt u ook als het gaat over, nou ja, de toegang tot het recht. Hebt u uw eigen bezwarenprocedure in deze gemeente zo georganiseerd dat mensen makkelijk de weg weten, dat ze makkelijk binnen kunnen komen en dat ze op een goede manier worden begeleid bij het maken van hun bezwaar, dat er een serieuze advisering plaatsvindt en een echte deugdelijke, ook juridisch verantwoorde heroverweging? Ook dat is toegang tot een fundamenteel recht, namelijk het recht op goede rechtspraak en toegang tot het recht. Nou, daarnaast kunt u aan allerlei andere ... Het huisrecht, als we even praten over de politie gaat het heel vaak over de manier waarop de politie is binnengetreten. Mocht dat wel? Dat kun je aan een rechter overlaten, maar lang niet alle zaken komen bij een rechter. Als er een rechter is die zich over zaken gaat buigen dan ben ik een beetje terughoudend, maar als dat niet het geval is dan voel ik mij vrij, en de wet geeft mij ook de vrijheid om mij vrij te voelen, om daar ook oordelen over te geven. Over de manier waarop er is binnengetreten, over de manier waarop mensen bijvoorbeeld, nou ja, hoe de huiszoeking heeft plaatsgevonden, hoe er is omgegaan met de spullen die in beslag zijn genomen. Maar u kunt zich ook voorstellen dat bijvoorbeeld als het gaat over militairen, de veteranen, als het gaat over de keuringen van het UWV, over hun militaire invaliditeitspensioen waar ze aanspraak op maken. Nou, u ziet, het scala is heel breed. Als ik het weer een beetje terugbreng naar waar gaat het nou om in de gemeente, want ik denk dat dat voor u toch (niet verstaanbaar) het meest interessante is, dan gaat het op dit moment eigenlijk over met name, als wij kijken naar ons werk, naar wat is er nu gebeurd na 2015 ... Sorry, ik ben een beetje schor van het vele praten maar ik ga gewoon door. Doe maar een beetje water erbij, ja. Dus ik was bij 2015. Toen hebben we die decentralisaties gekregen. Nou, dat zult u ongetwijfeld nog veel beter weten dan ik. De Wmo en de Participatiewet, de schuldhulpverlening is bij de gemeente gekomen, de inburgering is bij u terechtgekomen. Nou, we kunnen ... En straks krijgt u ook echt nog, heb ik begrepen uit de krant inmiddels in ieder geval, per 1 januari volgend jaar de Omgevingswet die dan echt ook zijn beslag gaat krijgen. En dat betekent enorme verantwoordelijkheden bij u als gemeente, als meest nabije overheid voor de inwoners van Ridderkerk. En dat is een enorme uitgebreide, zware verzwarende geweest eigenlijk van de taken die een gemeente heeft. De filosofie daarachter was: laten we de overheid zo dicht mogelijk bij de burger brengen als mogelijk, en de gemeente is de meest nabije overheid. Maar wat zagen we vervolgens, want even over die

gemeenschappelijke regelingen. Dat heel veel activiteiten die onder verantwoordelijkheid van de gemeente worden uitgevoerd niet door de gemeente zelf meer ter hand worden genomen. Gemeenschappelijke regelingen, overheids, nv's, bv's, verenigingen, stichtingen worden in het leven geroepen, die publieke taken uitvoeren. En we zien ook wel dat bepaalde werkzaamheden die voor rekening komen van, of althans, die moeten worden georganiseerd door de lokale overheden, dat die worden uitbesteed. We kennen gemeenten waar bijvoorbeeld de schuldhulpverlening is overgedragen aan particuliere organisaties, private organisaties, waar contracten mee worden gesloten. U heeft vast wel ook nog Radar gezien in de afgelopen weken die aandacht hebben besteed aan wat gebeurt er als dat soort, nou ja, dienstverlening en die de gemeente, waar de gemeente verantwoordelijk is voor de kwaliteit, als die wordt overgedragen aan particuliere organisaties? Wij maken ons daar ook zorgen over, bijvoorbeeld: bij wie moet je dan klagen? Want ja, het is wel de taak van de gemeente om de schuldhulpverlening te organiseren, je schakelt een particuliere organisatie in, je bent ontevreden als klant van die organisatie, je wil iets met die klacht en dat bedrijf zegt: nou ja, nee, het is allemaal wel in orde. En daar ben je het nog steeds niet mee eens. Kijk, als de gemeente dat zelf zou doen dan zou het duidelijk zijn, dan kun je klagen bij de gemeente, en ben je het er niet mee eens dan schrijft de gemeente onder de brief waarin de klacht wordt afgedaan. Als je het er niet mee eens bent kunt u naar onze ombudsman, die zit in Den Haag, en dan moet u daar maar verder met uw klacht. Dat zie je bij die particuliere organisaties bijna niet gebeuren, dus we zien daar een verwatering van, nou ja, de positie van de burger ten opzichte van hele belangrijke essentiële voorzieningen die de overheid moet organiseren. En een ander thema, naast, in de decentralisaties, zien we dus dit fenomeen. Aantal andere belangrijke thema's. Het eerste eigenlijk wat al jaren nummer één op onze agenda is, dat is eigenlijk de armoede. En dat klinkt misschien een beetje raar in een van de allerrijkste landen van de wereld, laten we ons dat wel realiseren, is er ook veel sprake van armoede, en vaak. Mensen die op het bestaansminimum leven, we hebben problemen gezien rondom mensen met zeker natuurlijk toeslagen, die affaire kennen we, maar ook daarnaast, dat er, nou ja, toch wel buitengewoon minimale voorzieningen zijn voor mensen die niet makkelijk mee kunnen, die een achterstand hebben en een afstand tot de arbeidsmarkt, verstandelijke beperkingen, andersoortige problemen hebben, om die verhinderen dat er optimaal wordt geparticipeerd. En we hebben heel lang, denk ik in ieder geval, heel lang gedacht dat uiteindelijk iedereen wel zelf in staat is om mee te doen. En ik geloof dat we dat geloof maar even opzij moeten zetten. Er zijn gewoon heel veel mensen, ook in uw gemeente, die dat niet zelf kunnen. Die zullen dat, die zelfredzaamheid, niet zelf bereiken. Die hebben anderen nodig en ondersteuning nodig om, nou ja, toch dat, die regie over het eigen leven te hebben. Dat kan zijn in de verstrekking van hulpmiddelen maar het kan ook zijn in de vorm van ondersteuning in de Wmo bij het schone huis. Het kan zijn dat er mantelzorgers zijn, een van onze grote onderwerpen van dit moment gaat over mantelzorgers. Daar maken we uitgebreid gebruik van, zou ik bijna zeggen, dat willen we heel graag, maar die mantelzorgers zelf mogen ook weer aanspraak maken op ondersteuning. En die ondersteuning van die mantelzorgers laat veel te wensen over waardoor de degene die uiteindelijk zouden moeten profiteren van de mantelzorg, nou ja, die zorg niet krijgen en de mantelzorger, ik zou bijna zeggen, beetje karikaturaal misschien, maar uitgeput is, te uitgeput is om nog die zorg te kunnen leveren. Nou, daar zien we steeds meer dat wij eigenlijk vanuit onze rol niet klassiek achterover kunnen blijven zitten en wachten tot we een klacht krijgen. Als we dat overigens zouden doen dan hebben we onze handen vol. Gewoon wachten op klachten, dan hebben wij nog steeds ongelooflijk veel werk. 30.000 keer per jaar worden we benaderd door burgers met problemen en vragen. Maar we vinden dat dat niet genoeg is, want degenen die zich tot ons wenden, dat zijn de mensen die zijn wel in staat om hun vraag te articuleren in het Nederlands, uit te kunnen leggen wat hun probleem is, vragen om de interventie van de ombudsman. Maar we weten inmiddels, en dat weet u ongetwijfeld ook in uw eigen gemeente, dat er ook wel heel veel mensen zijn die die weg niet weten te vinden. Dus dat hebben van die voorzieningen is een groot goed, maar de volgende vraag is: hoe is de toegang tot die voorzieningen geregeld, en zijn wij alert genoeg en actief genoeg om de mensen die die voorzieningen

zouden mogen benutten, om die er ook op te wijzen dat die voorzieningen er voor hen zijn? Dus een van de belangrijke onderwerpen voor dit en het komende jaar is onderzoek naar de onderbenutting van voorzieningen. Nou, nu zei ik u al heel veel over die individuele klachten, ik zei u al het een en ander over onderzoek uit eigen beweging. We hebben een agenda gemaakt met vijf belangrijke thema's. Armoede, toegang tot voorzieningen, participatie en invloed. Nou, zo zijn er vijf. En daarnaast hebben we vijf, ik zal toch maar eens het woord gebruiken, doelgroepen geïdentificeerd aan de hand van vragen, rondpraten met mensen, ook heel veel met intermediairs zoals sociaal raadslieden, zoals schuldhulpmaatjes, zoals, nou ja, soms ook wel bewindvoerders, advocaten. Vertel ons, wat is er echt aan de hand en wie weet de ombudsman niet makkelijk te bereiken maar wie weet ook de weg naar de gemeente of naar het UWV of naar welke instantie dan ook maar moeilijk te vinden? Dan komen we bij vijf, zou bijna zeggen types, type leefvormen zou ik het wel willen noemen, en dat zijn oudere mensen, oudere eenzame mensen, vaak alleenstaand met een klein pensioen. En weet u waar die naartoe gaan als ze een probleem hebben? Dan vragen ze het aan hun kinderen als die er zijn. Nou, als de kinderen het niet weten vragen ze het aan de burens, en als de burens het ook niet weten vragen ze het aan de dokter, want daar komen ze heel vaak want hun gezondheid is vaak wat minder goed dan die van de gemiddelde Nederlander. En als de dokter het niet weet dan stopt het. Dus als je wil weten wat er met die mensen aan de hand is en hoe je ze zou kunnen helpen en ondersteunen, moet je naar ze toe. Modern doen, we hebben het dan over de outreach, maar het komt er gewoon op neer: je moet naar ze toe. Dus je moet naar die oudere mensen toe. Je moet ook toe naar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Je moet toe naar mensen die, nou ja, jonge gezinnen, jonge levens, waar beide partners hard moeten werken om voldoende inkomen te genereren om de huur te betalen, de kinderen naar school te laten gaan, de voetbalclub te betalen en ja, ik zeg het altijd een beetje flauw, maar het is misschien toch wel sprekend: die mensen hebben natuurlijk 's avonds om negen uur geen zin meer om nog eens een klacht naar de ombudsman te schrijven. Die zijn al blij dat ze de dag door zijn gekomen, dat de kinderen schoon in bed liggen en dat ze denken van nou, even uitrusten want morgen moeten we weer aan de slag. Dus ook naar die mensen moeten we toe. Nou, zo hebben we vijf van die groepen geïdentificeerd waar onze aandacht extra naartoe gaat, omdat dat naar ons idee toch mensen zijn die in ieder geval kwetsbaar zijn, als er ook maar iets gebeurt in hun leven dan gaan ze net over het randje heen. En dat betekent dat ze daarna in enorme problemen komen. En daar horen vaak schulden bij, en als er eenmaal een kleine schuld is, is het risico op de grotere schuld en de opstapeling van schulden is heel erg groot. Is er nog een optimistisch verhaal te vertellen van deze kant van de tafel? Ja, want daar wou ik dan graag mee afsluiten en dan hoop ik dat u heel veel vragen hebt, ook over dingen waar ik het nog helemaal niet over heb gehad. Vraagt u gerust alles wat u weten wil aan Jan en aan mij. En misschien dat Jan nog iets kan zeggen voordat u vragen gaat stellen over, nou ja, wat gebeurt er in de gemeenten, hoe kijken we aan tegen onze relatie die onze collega's onderhouden met ook de ambtenaren en de collega's in de gemeenten. Maar mijn stukje wou ik afsluiten met: ja, we zijn ook optimistisch. Dat moeten we ook wel zijn want anders dan had ik het niet, dan was ik allang gestopt, dus je moet een beetje optimist moet je wel zijn ook bij geboorte zou ik bijna zeggen. Maar het is zo dat er wordt echt heus wel geleerd. Het komt echt voor dat van een fout geleerd wordt. Het komt ook echt voor dat mensen geholpen worden. Het komt heel vaak voor dat er dingen goed gaan. En wij komen natuurlijk de dingen tegen die nou net niet goed zijn gegaan en die vaak dramatisch niet goed zijn gegaan. Maar we zijn ervan overtuigd, met zijn allen, op dat kantoor aan de Bezuidenhoutseweg in Den Haag, dat wat wij doen bijdraagt aan, nou ja, toch minder problemen bij ons, meer vragen aan u, een volwassener relatie tussen het bestuur van de gemeente en de uitvoering in de gemeente en de burgers, en dat het helpt aan, nou, toch ... Zal ik het heel, heel optimistisch zeggen? Aan een betere samenleving. En ik geloof uiteindelijk dat het daarom gaat. Zowel u als hoogste orgaan van de gemeente, als ik als uw Ridderkerkse ombudsman. Jan, wil je wat zeggen?

De heer Prins: Ja. Nou, heel kort. Mijn naam is Jan Prins en ik werk al een tijdje bij de ombudsman. Ik ben jarenlang klachtbehandelaar geweest maar ik zit nu in de functie coördinator lokale ombudsfunctie, dat is natuurlijk heel vaag, maar we hebben driekwart van de gemeenten zijn wij de Nationale ombudsman, dus dat zijn er van de 263 zeg ik uit mijn hoofd, maar dat verandert elk jaar met herindelingen. Wat vooral, wij bestaan veertig jaar, maar de beweging die de ombudsman gemaakt heeft is van achteraf oordelen en terugkijken, zeg ik eventjes, naar veel meer ondersteunen van organisaties bij de klachtbehandeling. Wat weleens verwarrend is, is ombudsman, ombudsfuncties, dat wordt allemaal op één hoop gegooid. Een ombudsfunctie, zeg ik altijd maar, die hebben we allemaal. Die heb ik, die heeft u als raadslid, die hebben ambtenaren, en dat betekent dat als iemand een probleem heeft probeer je iemand op weg te helpen, en als je dat opgelost hebt kijk je even van hoe kunnen we, wat leren we daar nou van, wat kunnen we doen? Een ombudsman zeg ik altijd maar, dat is iemand die bij wet is ingesteld om een oordeel te geven in de tweede lijn, dus als externe klachtbehandelaar, dus dat is de tweede lijn. En dat is wel belangrijk want wij hanteren, maar dat is jargon van ons hoor, wij zijn tweedelijns klachtinstantie. En de eerstelijns klachtinstantie is in dit geval de gemeente. En daarvoor zit voor ons ook nog de nuldelijns klachtinstantie en dat is, als er een probleem is en je bent ambtenaar en je zit aan tafel, dan moeten die mensen in staat zijn om bij zichzelf na te gaan van: ben ik duidelijk geweest, komt het over, is er iets, gaat het goed? En de competenties hebben, zeg ik eventjes, om de problemen direct te tackelen. Lukt dat niet, dat komt natuurlijk regelmatig voor, dan heb je de gemeente eerst zelf, die aan de slag moet om daarmee aan de slag te gaan om het probleem op te lossen. En kom je er allemaal niet uit, heb je altijd nog de ombudsman. Maar de winst zit voor ons in het ondersteunen en het helpen van organisaties om vooral die, ja, dat attent zijn, dat herkennen van klachten, om dat gelijk op te pakken. Dat doen wij, in de laatste jaren is onze focus daarbij heel erg geweest op het college als bestuursorgaan die in de uitvoering zit, het verantwoordelijk bestuursorgaan, en op ambtelijke organisatie. Wij hebben contactpersonen bij elke gemeente waar wij mee schakelen. De gemeenten hebben contactpersonen bij ons. Wij hebben ... Dus we hebben contact in het kader van individuele zaken. En in die onderzoeken uit eigen beweging. Maar we hebben ook via de website, Raadbaak, daar kunnen mensen kunnen contact opnemen, gewoon vragen stellen, we gaan er weer met nieuwsbrieven aan de slag en we doen, ja, webinars en workshops. Wat we gemerkt hebben de laatste jaren is dat als doelgroep de raad een beetje uit beeld is gebleven, zeg ik eventjes, omdat de focus heel erg was van: er is een probleem, dat gaan we oplossen en we gaan naar het volgende probleem. Dat moet ook gebeuren, maar het moet ook op een wat ander niveau van hé, wat zien we nu eigenlijk als lijnen. Er wordt heel vaak gevraagd: wat zie je in de gemeente Ridderkerk als lijn? En dan zeg ik altijd maar: nou, ik zie niet zoveel want uiteindelijk hebben we niet zoveel klachten over de gemeente Ridderkerk, want heel veel wordt sowieso opgevangen door de gemeente zelf. Kom je er niet uit, dan kom je bij de ombudsman, maar heel veel mensen nemen contact ook met ons op waarvan we eerst eens zeggen van ja, je moet naar de gemeente toe en dan hebben we wel contact. Maar heel veel wordt opgelost zonder dat we in het formele traject terechtkomen. Dus is moeilijk inzichtelijk van wat zegt dat nou precies. Dus we proberen wel op wat landelijk niveau te kijken van wat voor trends zie je nou in overheidsland, hoe kan je die trends vertalen naar gemeenten, en wat is de vertaalslag naar de individuele gemeenten? Maar daar moeten we nog wel een slag in maken, ook om de raad wat meer inzicht te geven in wat gebeurt er nu precies. En wij vinden klachtbehandeling uiteraard het belangrijkste wat er is op de wereld, maar mijn ervaring leert dat het niet overal zo gezien wordt, dus de informatie-uitwisseling tussen college en raad over van hoe gaan we nu met klachten om, hoe gaan we met bezwaarschriften om, wat komt er bij de antidiscriminatievoorziening terecht, wat gebeurt er bij de lokale rekenkamer, dat wordt vaak niet aan elkaar gekoppeld zodat het wat versnipperd gesprek blijft. Daar valt volgens mij nog wel veel in te winnen, en bij ons vandaan valt ook veel te winnen door veel meer gerichte informatie te geven over grote lijnen zonder dat je die gelijk kan vertalen naar wat gebeurt er dan in Ridderkerk of in Alblasserdam, ik zeg maar even iets. Maar veel meer van waar moeten we mee aan de slag, en een winst die is nog wel te halen bij de rapporten uit

eigen beweging, want daar signaleren wij trends, dat sturen wij naar de raad, dat komt binnen bij de griffier, die zet hem op de lijst ingekomen stukken en dan moet u hem zien tussen de 120 stukken die daar elke keer op staan. Daarvan denk ik: daar valt bij ons ook nog wel winst te halen door hem op een andere manier bij u naar binnen te krijgen en om hem daar veel meer een vertaalslag te proberen te maken, of aan te reiken van als we dit rapport nu hebben wat gaat over schuldhulpverlening, hoe gebeurt dat nu bij ons en wat kunnen we daarvan leren? Dus daar zijn wel wat slagen nog te maken, dus als u daar suggesties heeft vanuit de raad wat u belangrijk vindt, dan zou ik dat graag, zouden wij dat graag horen.

De voorzitter: Dank u wel, mijnheer Van Zutphen, mijnheer Prins, voor het hele uitgebreide verhaal en de enorme hoeveelheid informatie die u nu met ons gedeeld heeft. Ik hoop echt dat zowel de aanwezigen als de kijkers thuis hier veel van hebben opgestoken.

3. Vragen aan de Nationale ombudsman

De voorzitter: Maar er zijn ongetwijfeld nog heel veel vragen. U heeft zelf ook aangegeven: stel ze, en daar zou ik nu heel graag de gelegenheid voor willen geven. Normaal gesproken als wij zeg maar commissie doen dan geven we even aan hoeveel vragen we hebben. In dit geval is het heel lastig want we hebben nu zo'n bak met informatie gekregen, dus ik wou eigenlijk gewoon iedereen even langsgaan om te kijken of er vragen zijn en ze ook graag dan per twee stellen. Mijnheer Ooster... Natuurlijk, mevrouw Van Nes-de Man. Als u even indrukt. Ja, die dus denk ik.

Mevrouw Van Nes-de Man: Deze? Ja, oké. Ja. Is altijd even zoeken. Stefan en ik zitten hier van dezelfde partij, we hebben allebei wellicht vragen. Mag hij zijn eigen vragen stellen? Anders krijg je dat heen en weer gefluister elke keer, dat vind ik zo lastig.

De voorzitter: Het lijkt mij, ik heb een beetje kunnen zien hoe toegankelijk de Nationale ombudsman is, dus ik denk dat het geen enkel probleem is dat beiden de vragen stellen. Mijnheer Overheid, CDA, geen vragen? Mevrouw Van Nes-de Man, Burger op 1.

Mevrouw Van Nes-de Man: Ik heb er vier.

De voorzitter: Vier, zou u ze per twee willen stellen? Ik schrijf even mee zodat ik u eventueel kan ondersteunen.

Mevrouw Van Nes-de Man: Ja. Wat is de kracht van de ombudsman nu eigenlijk richting de overheid? Ik heb, ja, zijdelings verhalen meegemaakt van mensen die met klachten naar de ombudsman stappen. Dan komt daar een advies uit en ik heb de ervaring, dat is dan niet in deze gemeente maar een ander gremium, dat dat advies gewoon compleet genegeerd wordt. Wat hebben jullie dan voor doorzettingskracht om daar eventueel iets mee te doen of is dat het? Want dat is een beetje mijn ervaring tot nu toe: nou, er ligt wat rapporten, men pakt het niet op dus jammer, in de la, het ronde archief hè, de prullenbak, er gebeurt niks. Ik hoop dat u het niet herkent. Ja. Wie kan er allemaal vragen bij de ombudsman neerleggen? Dat kunnen dat burgers zijn, maar kunnen dat bijvoorbeeld ook medewerkers zijn? Is het verhaal ombudsman ook gekoppeld aan, hoe noem je dat, aan de klokkenluidersregeling? En dan houd ik het eventjes bij.

De voorzitter: Dat lijkt me inderdaad heel verstandig want anders wordt het heel veel en dan is dat niet handig. Wie van de beide heren kan ik het woord geven?

De heer Van Zutphen: Ik zal starten en Jan valt ongetwijfeld bij en in. De eerste vraag is eigenlijk de allerbelangrijkste hè, wat is nou die ombudsman, wat maakt die nou eigenlijk klaar? Dat is eigenlijk wat u vraagt. En ik zeg dan meteen: heel wat. Maar ik geef ook toe dat niet altijd naar de ombudsman geluisterd wordt. Hoe zit het in de wet hè, als u kijkt naar de rechter, de rechter wijst een vonnis. En dat vonnis dat kan door de deurwaarder worden geëxecuteerd, en als het gaat over straffen dan komt de politie en die haalt je op en dan moet je de gevangenis in. Ik kan geen deurwaarder op stap sturen met mijn rapporten. En ook geen politie de straat op sturen en zeggen: zorg dat het gebeurt. Dus ik moet het hebben van iets anders, ik moet het hebben van de kracht van argumenten, de manier waarop wij onze onderzoeken doen, de deugdelijkheid daarvan, en ik zou bijna zeggen de onontkoombaarheid van de logica van de aanbeveling die volgt op het rapport. Maar er zit nog wel een extra regel in de wet en in de bepalingen, daar staat namelijk: als je de aanbeveling van de ombudsman niet wil opvolgen dan moet je uitgebreid aan de ombudsman uitleggen waarom je dat niet doet. Dat is wel een van de dingen waar wij de laatste tijd in onze organisatie steeds scherper op zijn. Als wij ... We hebben misschien wel, nou ja, de eerste dertig jaar van ons bestaan gedacht: een mooi rapport, iedereen vindt het prachtig werk, deugdelijke aanbevelingen, en dan gaan wij met een volgende zaak aan de slag. En we hebben geleerd, door schade en schande zou ik bijna zeggen, dat het is niet vanzelfsprekend om onze aanbevelingen ook uit te voeren. Dus ik denk dat een situatie zoals u hebt meegemaakt, ik hoop dat dat nu niet meer voorkomt, in ieder geval dat u dan bij die stapel waarin een brief zit van doen we niet ook een brief van mij zult vinden waarin staat: eerst maar eens even uitleggen voordat we zover zijn. Dat moet er gebeuren. Heb ik daar voorbeelden van? Nou ja, wel een aantal. We hebben natuurlijk in de ... Misschien is het goed om even te vertellen dat van die 30.000 keer dat wij gebeld en gemaïld worden, dat we daar een paar duizend van die zaken halen wij daaruit en daar proberen we door actieve interventie het probleem op te lossen. Dus daar zult u ook weinig correspondentie over vinden, ook op onze website vindt u die eigenlijk niet terug. Maar dan is het probleem met de sociale dienst wel opgelost of de gijzeling is opgeheven of er is uitstel van betaling verleend of nou, weet u, dus dat zijn hele praktische oplossingen voor die concrete problemen. In al die andere gevallen gaat het heel erg over mensen helpen met het vinden van de juiste informatie. Op welke manier dien ik dan een klacht in bij de gemeente, bij wie moet ik zijn? Nou, dat zijn duizenden zaken. Van alles wat wij doen blijven er een, nou ja, ik denk zo'n drie, vierhonderd over per jaar waarin we gaan oordelen over de vraag of het bestuursorgaan, in dit geval de gemeente, zich behoorlijk heeft gedragen. Ik zeg al iets eerder dat woord behoorlijkheid is belangrijk, want in de wet staat dat de ombudsman moet uitspreken in een bepaald geval waarin er wordt geklaagd over de gedraging, of die gedraging wel of niet behoorlijk was. Dat is ons, dat is de core business van ik denk zo'n per jaar tegen de honderd rapporten en driehonderd brieven die wij schrijven waarin wij niet echt een uitgebreid rapport maken maar wel een oordeel geven over het overheidshandelen. En dat zijn over het algemeen zaken waarin wij van tevoren zeggen dat het belangrijk is om het goed uit te zoeken en waar een vermoeden ook wel bestaat dat er sprake is van een gegronde klacht, waarvan niet alleen die ene instantie waar het over gaat maar ook al die andere kunnen leren. Die zaken vindt u op onze website, die uitgebreide rapporten en die brieven met oordeel vindt u op onze website. Daar kan ook, zeker ook in de organisatie van de gemeente hier, de ambtenaren, kunnen dat raadplegen en kijken of er zich situaties hebben voorgedaan die lijkt op een klacht die nu over Ridderkerk loopt en of je daar je voordeel mee kunt doen. Ik vind zelf een mooi voorbeeld van waar we, twee belangrijke voorbeelden waar we wat voor elkaar hebben gekregen. En eentje die ook belangrijk was maar waar wij veel minder voor elkaar hebben gekregen. Als u het goedvindt noem ik ze alle drie even heel kort. We hebben geschreven over vrouwen in de opvang, vrouwen in de knel. Het gaat over vrouwen die het huis moeten verlaten met de kinderen vanwege geweld of andere situaties, die niet langer thuis kunnen blijven wonen en waar ze dan in terecht komen. In de schulden, in de opvang, kinderen van school, geen huis meer. Nou, het paspoort niet meegenomen maar niet naar huis kunnen om je papieren op te halen, dat soort situaties. Hebben we over geschreven over de problemen maar ook een oplossingsrichting

aangegeven met een aantal aanbevelingen, aan gemeenten maar ook aan departementen. En dat heeft heel lang geduurd, wel twee jaar, en nog twee extra rapporten eroverheen, voordat wij voortgang zagen in die uitvoering. Dus van ons wordt tegenwoordig ook gevraagd om, nou ja, wel volhardend te zijn en steeds maar weer terug te komen, zeg maar: jullie vonden het toch een goede aanbeveling, wij ook, waarom gebeurt er niks? Dus u zult zien in dat soort situaties dat we veel, nou ja, veel, we zijn een beetje koppig geworden en vasthoudend. Een ander voorbeeld op dat terrein dat gaat over mensen die werden gegijzeld na het niet betalen van verkeersboetes. Er waren op een gegeven moment, we waren vandaag bij het CJIB, daarom schiet het voorbeeld mij in het hoofd. Daar werd 140.000 keer per jaar gaf een kantonrechter toestemming aan de officier van justitie om iemand op te sluiten omdat die zijn boetes niet betaald had. En dat waren, bleek uit ons onderzoek, vooral mensen die niet konden, die wel wilden betalen maar niet konden betalen, gewoon betalingsonmacht. En werden toch opgesloten terwijl er in de regels stond dat je mag alleen maar opsluiten als er nog een prikkel van uitging om alsnog te betalen. Nou, iemand die niks heeft en van een kale kip kan je niet plukken, maar die kale kip werd wel opgesloten. Dat rapport heeft ertoe geleid dat er in plaats van 140.000 keer per jaar mensen worden gegijzeld, althans die beslissing worden afgegeven, er worden vandaag nog maar een paar honderd per jaar. Nou, dat vind ik, daar ben ik best wel trots op. Waar ik niet zo trots op ben is dat ons rapport dat wij schreven in 2017 over de kinderopvangtoeslagkwestie, dat dat zo lang heeft geduurd, dat was een heel goed rapport, zeg ik er meteen bij, dat rapport dat deugde. Maar dat heeft heel lang geduurd voordat het echt boven water kwam bij iedereen, dat ze zeiden: oeh, maar die ombudsman zei toen al dat er wat aan de hand was, en daar hebben wij van geleerd dat we dus nog sterker en nog, nou ja, zodat wat u bent tegengekomen in uw omgeving, in uw kring van kennissen, dat dat zich niet meer voordoet. Dus dat even over, nou ja, hoe effectief zijn we? En u vindt op onze site, als u de tijd hebt zou u eens kunnen kijken, een rapport wat we hebben laten uitbrengen over onszelf. Want wij, dat punt dat u maakte dat kwam op allerlei manieren bij ons terug. Dachten van ja, maar we moeten toch weten hoe effectief zijn we, hebben we een bureau Van de Bunt een rapport laten schrijven dat heet Over effectiviteit gesproken, en er wordt gekeken naar de effectiviteit van de onderzoeken van de ombudsman en ook waar wij daar zelf moeten verbeteren om die effectiviteit te verhogen. En daar zijn we eigenlijk nog steeds mee bezig. We zijn nog steeds niet op het niveau waar we graag uiteindelijk terecht willen komen. We zijn onderweg maar het kan nog een stapje beter. Dan vroeg u iets over klokkenluiders. Ja, in Nederland is ervoor gekozen om een Huis voor de Klokkenluiders te organiseren, een aparte Klokkenluiderswet. U hebt misschien gevolgd dat nu net ook aan die wet veranderingen zijn aangebracht in het kader van Europese Unie-verordeningen en richtlijnen. En er moet nog iets gebeuren met die wet omdat er ook nog een evaluatie heeft plaatsgevonden van de Klokkenluiderswet. Wat is er nou ingewikkeld aan? Ik heb me ermee bemoeid, althans, de minister heeft ons gevraagd om iets te zeggen over hoe kunnen we de problemen die er waren bij het Huis voor Klokkenluiders oplossen? Daar hebben wij een brief over geschreven en aanbevelingen gedaan. Het punt is dat klokkenluiders, het Huis voor de Klokkenluiders gaat niet alleen maar over misstanden bij de overheid maar ook over misstanden in het particuliere bedrijfsleven. En de ombudsman moet zich beperken tot de overheid. Dus het is op dit moment zo dat als je een probleem hebt en je wil de klokken luiden over iets wat bij de overheid mis is gelopen, dan kun je naar de ombudsman en je kunt ook naar het Huis voor de Klokkenluiders. En nou ja, het Huis heeft wel hele specifieke expertise. Dus als mensen bij ons komen dan raden we ze ook vaak aan: ga eerst naar dat Huis want daar zitten de experts. Wij kunnen het ook maar we raden aan om eerst daarnaartoe te gaan. Als mensen dat niet willen dan behandelen wij die zaken over de klokkenluiders. En dat komt met enige regelmaat voor. Het probleem voor de klokkenluider is vaak dat als je in het klachtrecht terecht komt, dat kan niet anoniem. Dus je bent meteen met naam en toenaam bekend, want wij gaan ... Nou, stel dat er over Ridderkerk de klok zou zijn geluid, dan ga ik naar de burgemeester of naar de wethouder en dan zeg ik: nou, ik heb een klacht van mijnheer en mevrouw die of die, die is ook bij jou geweest, en die weet meteen waar het over gaat. Dat vinden mensen af en toe ingewikkeld om op die manier al meteen zo bekend

te zijn. En het Huis voor de Klokkenluiders kan het op een iets andere manier aanpakken en die kan iets meer bescherming bieden ook aan, nou ja, aan de persoon van degene die de klok luidt. Dus er is een verband, maar de experts zitten bij het Huis voor de Klokkenluiders. En de laatste was ... Ja. Dat moet Jan maar doen. U zou ik bijna zeggen, maar ik hoop niet dat hij het doet.

De heer Prins: Nee, dat u niet. Nee, eenieder kan een klacht indienen. Dus dat geldt voor iedereen, dus natuurlijke personen, rechtspersonen, noem het allemaal maar op. En daarom (niet verstaanbaar). Wat wij wel zien is dat gemeenten klachten indienen over provincies. Dat vinden wij ingewikkeld. Dat komt heel weinig voor. Ja, dat vinden wij ingewikkeld. En wat ik ... Dat is maar heel weinig. Maar wat ik ook ingewikkeld vind is raadsleden die klachten indienen over andere raadsleden of over de burgemeester, over hetgeen in de vergadering gebeurt. Strikt genomen is er geen beperking om die klacht in behandeling te nemen, maar wij zeggen daarvan: in de Gemeentewet zijn daar regels voor afgesproken hoe je dat met elkaar op moet lossen. En ik denk dan, wees volwassen en los het op als volwassen personen, maar ga daar niet een procedure voor bij de ombudsman beginnen. Dus verder, maar verder, iedereen kan een klacht indienen.

De heer Van Zutphen: Als ik nog iets mag aanvullen, want volgens mij als ik me goed herinner zei u ook, had u het ook over medewerkers. En wat wij zien is dat die functie die wij hebben als ombudsman, die kan ook gebruikt worden door ambtenaren in dienst van overheden. Dus de politiemensen klagen bij ons over de manier waarop ze door hun meerderen zijn behandeld. Niet over rechtspositie, want daar moet je over procederen, maar wel over, nou ja, hoe ze terzijde zijn geschoven, soms vanwege huidskleur, soms vanwege afkomst op allerlei andere redenen. Dat soort klachten, die eigenlijk thuishoren zou je zeggen in de relatie tussen werkgever en werknemer, die kunnen ook bij ons terecht komen. En dat zou dus ook kunnen zijn dat een van uw gemeenteambtenaren klaagt over de manier waarop die door zijn meerdere in de gemeente, door zijn werkgever, is behandeld, dus dat kan. En bij de opmerking die Jan maakte over eenieder kan klagen, dat klopt inderdaad hè, dat betekent dus ook dat je hoeft niet per se zelf degene te zijn die zeg maar het leed heeft ondervonden van de onbehoorlijke gedraging. Dus als u ziet dat een ander door de gemeente onbehoorlijk wordt behandeld kunt u ook bij ons een klacht indienen. En ook trouwens bij de gemeente zelf. Dus je hoeft niet rechtstreeks geraakt te zijn door de gedraging. Betekent wel dat als je dat niet zelf bent rechtstreeks, dat het een, dat er een beperkte manier is waarop die klacht kan worden behandeld. Maar eenieder mag dat. En een voorbeeld daarvan, waar we op dit moment mee bezig zijn, u hebt ongetwijfeld de beelden gezien rondom de demonstraties, corona- en COVID-demonstraties maar ook andere op het Malieveld in Den Haag en het Museumplein in Amsterdam. We hebben veel commentaar gekregen van mensen die zeiden: ik zag dat gebeuren, ik ben zelf niet daar geweest maar ik zag het, of ik hoorde het en ik klaag erover. En wij hebben tegen ... De politie was snel en zei: nou, dat zijn geen echte klagers. En we hebben gezegd: ho, ho, ho, ho, ho, in de wet staat eenieder, dus je hoeft ze misschien niet op te roepen en te horen en wederhoor en allerlei andere dingen, maar op zijn minst moet je ze een nette brief sturen wat je vindt van het probleem wat ze hebben en hoe je daarop reageert. Dus dat hoort bij die eenieder.

De voorzitter: Dank u wel. Ik zag een hand van mevrouw Ripmeester, PvdA, die heeft een aanvullende vraag op deze antwoorden neem ik aan.

Mevrouw Ripmeester: Ja. Dank u wel, ja, een verduidelijkende vraag zeg maar. U gaf aan: iedereen kan klagen, we krijgen veel klachten binnen, u gaf op een gegeven moment ook aan een soort trechter, zoveel mensen klagen en zoveel pakken we op. Want hoeveel klachten pakt u op van het aantal dat u ontvangt? Dat was een vraag. En u zei: eenieder kan klagen, dat wordt op een beperkte manier opgepakt. Maar de meeste mensen die geprobeerd hebben om dat te doen of zelf een klacht in te dienen, die werden eigenlijk bij de telefoniste al

tegegehouden, dus ik voel daar wat spanning. Kunt u iets zeggen over hoe beperkt de manier is waarop dat wordt behandeld?

De voorzitter: Dank u wel. Mijnheer van Zutphen.

De heer Van Zutphen: Ik hoop niet dat dat over onze telefoniste ging. Dan hangt het ervan af wat de vaag precies was. Kijk, nog even los van alle ... Wat wij willen als organisatie is dat we geen drempels opwerpen als mensen een vraag hebben, een probleem of de weg gewezen willen worden. We hebben een ombudsplein, vijftig mensen zijn daar werkzaam, die zijn de hele dag bezig om die telefoon op te pakken en de mails te beantwoorden. Daar proberen we uit elkaar te halen datgene wat gaat over informeren, de vraag of er überhaupt de klacht bij ons kan worden behandeld of niet. Er zijn veel vragen die wij krijgen over niet-overheden. Of over dingen waar nog niet over geklaagd kan worden. Of dat we zeggen: u moet eerst echt wat Jan ook al uitlegt, u moet eerst echt terug naar de gemeente zelf. Dus dat, als dat wordt verstaan onder dan kwam je niet verder, dan klopt dat. Want dan zeggen we eerst: u kunt pas bij de ombudsman echt formeel klagen als u bij de gemeente of bij het UWV de klacht hebt ingediend en behandeld hebt gezien en als u het dan nog niet eens bent kunt u altijd hier terugkomen. Dat is een formeel antwoord wat we met enige regelmaat toch moeten geven omdat we ook vinden dat de organisaties zelf een kans moeten krijgen om het probleem eerst zelf te tackelen en op te lossen en die klacht ook zelf te behandelen. Als er een situatie is waarin u zegt: ja, maar ze waren gewoon onbeleefd en onaardig aan de telefoon, dan wil ik het heel graag weten want we proberen onze dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dat je altijd binnenkomt, dat je altijd een gesprek krijgt, dat je altijd je verhaal kwijt kunt, maar dat kan weleens eindigen, en het komt wel v... Nou ja, binnenkort komt ons jaarverslag, dan ziet u precies al die getallen en die verhoudingen. Maar het komt met regelmaat voor dat wij moeten zeggen: maar we kunnen nu niks voor u doen, we kunnen nog niks voor u doen of we kunnen alleen maar naar u luisteren maar daar blijft het ook bij. Dat zijn eigenlijk de drie, nou ja, antwoorden die je kunt krijgen.

De voorzitter: Dank u wel. Ik zie ook nog weer een hand van mevrouw De Wolff, stapelend. En wilt u nog een korte reactie geven, mevrouw Ripmeester?

De heer Van Zutphen: O, ben ik dat? O.

Mevrouw Ripmeester: Als het mag. In ieder geval de meest recente die was gewoon al, die had inderdaad eerst bij de gemeente geweest en kwam toen bij u en die werd alsnog teruggeworpen zeg maar. Maar mijn andere vraag was eigenlijk: hoeveel klachten krijgt u binnen en hoeveel pakt u dan daadwerkelijk op?

De heer Van Zutphen: Nou ja, wat ik u vertelde hè, wij, grofweg al jarenlang rond de 30.000 per jaar. Telefoontjes, e-mails en brieven. Die worden allemaal opgepakt, iedereen krijgt een antwoord, dus daar zorgen we ook voor. Als je belt en er wordt niet opgenomen word je ... En je laat een bericht achter, je wordt teruggebeld. Er is altijd contact, dus 30.000 keer wordt op iedere vraag antwoord gegeven. En wat ik u vertelde denk ik dat ik al even de aantallen noemde hè, zo een paar duizend daarvan vragen om interventie aan onze kant, dus daar gaan we actief voor degene die klaagt aan de slag door te bellen met het orgaan waarover geklaagd wordt om te kijken of we het probleem kunnen oplossen. Ik denk dat dat er in het afgelopen jaar, nou ja, rond de 2.000 zijn geweest. Er zijn zo'n, wat ik vertelde, tegen de, tussen de, nou ja, het schommelt een beetje maar bij elkaar rapporten en brieven waarin we dus echt oordelen aan de hand van onderzoek, soms beperkt onderzoek, maar oordelen geven over de vraag of de gedraging wel of niet behoorlijk was, dan moet u denken in de orde van grootte van 400. En daarnaast hebben we die grote onderzoeken over armoede, over schuldhulpverlening, over beschut werken, over al die andere belangrijke

onderwerpen. Dat zijn, nou ja ... Nou ja, neemt u bijvoorbeeld, wij zijn nu bezig met het onderwerp coronasteunmaatregelen en bijzondere bijstand en Tozo en terugbetaling en de schuldpositie waarin mensen met hun eigen ondernemingen, de zzp'ers terecht zijn gekomen. Dat is eigenlijk een verzameling van wat wij via een meldpunt binnenkrijgen van een paar honderd signalen, honderden, en dat was heel bijzonder voor ons want ondernemers komen niet snel naar een ombudsman want ja, de ombudsman is ook overheid en een ondernemer wil het graag zelf doen. Dus dat was voor ons bijzonder om zoveel te krijgen. Maar dat waren dus een paar honderd signalen die dan leiden tot zo'n groter onderzoek. Dat is maar even heel ge... Jan?

De voorzitter: Mijnheer Prins.

De heer Van Zutphen: Ik doe uit.

De heer Prins: Nou, wat verwarrend kan zijn: voor ons is alles wat bij ons binnenkomt is een klacht, want wij behandelen klachten. Alleen mensen ... Dus het systeem van de Awb is: je hebt een klacht, je gaat naar de organisatie, kom je er niet uit, ga je naar de ombudsman. Maar mensen handelen helemaal niet meer zo, en we willen ook helemaal niet dat ze zo handelen. Dus wij promoten heel erg dat mensen telefonisch contact opnemen, want anders heb je allemaal dossiers en heb je heen en weer, dus gewoon ... En heel veel mensen hebben gewoon een vraag. Die hebben een verzoek om informatie. En als je heel ... Dus de bedoeling is dat je doorvraagt: waar gaat het u precies om? Wat wilt u? En dan zit je helemaal niet in het klachttraject, zeg ik maar eventjes, maar zit je veel meer in mensen op weg helpen of de informatie geven. Want als je dan strikt genomen, want af en toe zit ik ook weleens aan de telefoon gewoon nog van wat hoor ik nu, als je de vraag geeft: wilt u het als klacht neerleggen of wilt u het signaal afgeven, zegt iedereen: ik wil het signaal afgeven, dat ze er wat mee doen. Dus je moet, dat is niet blindstaren op een aantal klachten en zo want daar zit ...Ik zeg weleens van alles is een klacht, je moet het alleen niet allemaal als een klacht behandelen want er zijn heel veel verschillende methoden om daarmee aan de slag te gaan. En ongetwijfeld gaat er iets mis, maar goed, dan moeten we even welke casus dat is, want nou ja, de mensen zitten aan de telefoon en er wordt soms ook iets verkeerd begrepen. Als ze al bij de organisatie geweest zijn dan kan je niet nog een keer teruggestuurd worden, hoogstens kan het antwoord zijn van ja, de manier waarop het afgehandeld is is correct. Ja, bij betalingsregelingen of bij kwijtscheldingen heb je weleens als het volgens de norm is. Maar misschien moeten we dat, als het een casus is gewoon even terugkoppelen, kunnen we even uitzoeken.

De voorzitter: Ik denk dat een perfect antwoord is en ik ga ervan uit dat mevrouw Ripmeester u weet te vinden als het aan de orde is. Mevrouw De Wolff, ChristenUnie. U had een aanvullende vraag.

Mevrouw De Wolff-ter Beek: Ja, aanvullende vraag net op mensen die bellen. U gaf aan: er is een groep die we niet bereiken. En tegelijkertijd bellen er best veel mensen naar de ombudsman en die zijn dan niet eerst bij de gemeente geweest, en u verwijst ze dan weer terug naar de gemeente. Ik kan me heel goed voorstellen dat dat het moment is dat een klager of een potentiële klager zegt van laat maar, ik heb het al gedaan. Dus ik ben heel erg nieuwsgierig van hoe gaat dat proces dan? En dan ook de andere vragen, of zegt u even wachten?

De voorzitter: Daar mag u even op wachten want mevrouw Van Nes-de Man had ook nog twee vragen.

Mevrouw De Wolff-ter Beek: Prima. Ja. Dan is dat de eerste vraag.

De voorzitter: Ik ga eerst even ... Prima. Mijnheer Van Zutphen.

De heer Van Zutphen: Ja, dat is natuurlijk wel de professionaliteit van onze mensen hoort te zijn dat als een gesprek wordt afgerond dat je ervan overtuigd bent dat degene met wie je hebt gesproken weet wat die moet doen. Dat die ook, nou ja, zeg maar handelingsperspectief heeft gekregen. Je wil natuurlijk niet dat iemand zegt: nou, laat maar zitten, dan doe ik het wel niet. Je wil graag dat iemand zegt: nou, dan ga ik nu nadenken of ik dat wil of niet, of ik weet nu de weg te vinden. En in een aantal gevallen zeggen we ook: en als het u niet lukt, neem opnieuw contact op, dan is de naam genoteerd en dan weten we wie het is en dan kunnen we in één keer meteen kijken of het dan ... En dat zijn dan wel de gevallen waarin wij vinden dat er echt iets moet gebeuren. Als het gaat over informatie vragen, maar dan is dat, dan zijn die gesprekken iets anders dan wanneer wij detecteren in zo'n gesprek dat er echt iets aan de knikker is. En dan houden we mensen natuurlijk iets strakker in de gaten en geven we ze ook het advies om als het ze zelf niet lukt, om dan alsnog contact op te nemen want dan kunnen wij kijken of het contact tot stand kan worden gebracht. En laten we eerlijk wezen, in een aantal van die gesprekken merken we zelf ook dat iemand dat waarschijnlijk niet zal kunnen en dan gaan we wel zelf aan de slag. Maar dat houdt dus in, wij proberen de mensen, die vijftig die bij ons aan de telefoon zitten en de eerste contacten hebben met de burgers in Nederland met een probleem, ja, die zijn zo getraind dat dat hun vak is. En dat vak moeten ze ook bijhouden en wij kijken en we luisteren en we praten en we leiden ze op en al die, dus ja, daar gaat het om de professionaliteit. En als je een goede ombudsplesner, zoals wij ze noemen, dus iemand die op dat plein zit, het is letterlijk een plein met zijn allen en huppakee, praten veel en de goede expertise erbij, die weet op basis van wat die heeft geleerd en op basis van de trainingen op welke manier die iemand die belt, nou ja, het gesprek moet afronden, met: hebt u hier voldoende aan, kunt u hiermee aan de slag, kunt u hiermee uit de voeten, of moeten we iets voor u doen, of wacht u maar even, ik ga nu zelf voor u aan de slag. Dat zijn eigenlijk de drie manieren waarop wij proberen te reageren. En die zaken die een rapport worden hè, dat zijn echt dingen waarvan je denkt: ja, nee, maar hier moet echt naar gekeken worden. En hier moeten we echt de feiten boven water krijgen. En dan speelt altijd, waar we het net ook al even over hadden, dat punt van maar heeft de instantie zelf ook al de kans gekregen om zelf iets te vinden van zijn eigen optreden? Want die kans mag je ook niet ontnemen. En soms jeuken je handen, je wilt gewoon meteen aan de slag. Nee, eerst terug, de gemeente moet het zelf kunnen doen of de politie moet zelf kunnen kijken of het UWV moet zelf, of toeslagen moet de kans krijgen om de klacht zelf recht te zetten en het probleem op te lossen. Want dat is uiteindelijk waar het om draait. Dat het daar gebeurt waar de fout is gemaakt.

De voorzitter: Dank u wel. Mevrouw Van Nes-de Man had nog twee vragen. Ik zie ... Ik zou die graag als eerste gesteld willen hebben, als u nog een vraag heeft onthoudt u hem eventjes. Mevrouw Van Nes-de Man, u had nog twee vragen?

Mevrouw Van Nes-de Man: Nee, ik heb, ik had net al drie vragen gesteld in plaats van twee, en zo uitgebreid antwoord gekregen dat ik geen vragen meer heb, dank u. Maar dank voor de uitgebreide toelichting.

De voorzitter: Kijk. Zo kan het dus ook, hartstikke mooi. Mijnheer Koelen, u had een vraag aan...

De heer Koelen: Ik had, ja, anderhalve vraag eigenlijk. Als wij als gemeenteraad een onderzoek zouden willen hebben via de ombudsman, kan dat ook?

De voorzitter: Dat is één vraag.

De heer Koelen: En als wij, tenminste, als de mensen niet tevreden zijn met de uitkomst van de ombudsman, welke stap zit daar dan eigenlijk nog boven?

De voorzitter: Kijk, dat zijn gelijk twee hele vragen. Mijnheer Van Zutphen, mag ik u het woord geven?

De heer Van Zutphen: Ja, die laatste is het makkelijkste: niks. En dat betekent dus omdat er geen instantie in de wet is aangewezen die nog eens keer kijkt of misschien de klacht toch hout snijdt als wij hebben gezegd in tweede instantie al dat die geen hout snijdt. Dan houdt het op. En voor een overheid, dus de gemeente, in dit geval Ridderkerk, als wij een oordeel zouden hebben gegeven in een bepaalde zaak, ja, dan is het klaar. Dus daar moet u het echt mee doen, beetje Frank Visser-achtige verhalen worden het dan hè, en hier moet u het mee doen. Wat wij voor de burgers wel hebben gemaakt is een soort van klachten over onszelf behandelen we zelf, omdat er niemand anders is aangewezen. Dus wij hebben ook in onze organisatie vier, vijf mensen die met klachten over onszelf aan de slag zijn. En die proberen we op zo'n manier te behandelen als wij zelf ook voorschrijven en prediken richting uw gemeente. Dus het is geen externe klacht, het is een interne klachtbehandeling in onze eigen organisatie en daar zijn we overigens ook heel transparant over. Tenminste, dat vind ik zelf. Open en eerlijk en duidelijk. Vaak zijn dat klachten ook overigens van ja, maar ik wil het toch nog een keer proberen want ... Dan schrijven wij heel vaak terug: we hebben nog een keer naar uw dossier gekeken maar we blijven echt bij onze mening. Maar het komt ook weleens een keer voor dat wij ook gewoon fouten maken. Dat we gewoon, nou ja, toch te laat zijn, termijnen laten verlopen of dat we niet goed hebben opgelet of een brief hebben overgeslagen of nou ja, dus dat soort dingen komen ook gewoon voor. En daar proberen we ruiterlijk en eerlijk gewoon te zeggen: ja, fout gegaan, met excuses. En maar dat doen we dus zelf. Er is geen ander waar je naartoe kunt gaan. Je zou nog misschien kunnen klagen bij de Tweede Kamer, maar ja, dat is ook ingewikkeld. Want die kunnen er eigenlijk ook niks aan doen. Dus het ... En het moet een keer ophouden, dat is een beetje hetzelfde van ja, als je bij de Hoge Raad bent geweest, waar moet je dan heen? Ja, nergens meer. Het houdt een keer op.

De voorzitter: De volgende vraag die was of wij als gemeenteraad ook zelf om een onderzoek zouden kunnen vragen.

De heer Van Zutphen: Nou ja, dat is natuurlijk als je daar niet naar die wettelijke teksten krijgt dan zie je natuurlijk dat wie kan klagen, dat is niet de overheid. Ja, misschien de gemeente over de provincie hè, wat Jan net zei, dat zou nog kunnen. Maar het komt wel steeds vaker voor dat overheden, en zeker gemeenten ook, aan ons vragen: goh, er doet zich in onze gemeente een probleem voor, we komen er met onze burgers niet uit. Of er is iets gebeurd waarvan we eigenlijk vinden dat er onderzoek moet worden gedaan. Nou, dan zijn wij ook zelf wel toch in onze eigen gedachtegang en manier van doen hebben we ons wel ontwikkeld in de richting van nou, daar willen we serieus naar kijken. U hebt vast wel gelezen in de kranten, nog niet zo lang geleden, vlak voor de kerst zijn we met een rapport naar buiten gekomen over iets wat op een begraafplaats in Amersfoort had plaatsgevonden. Dat was op verzoek van de gemeente zelf, de burgemeester belde ons op en zei: goh, hier is iets echt aan de hand, we willen graag dat je dat doet, wil je het ook doen? Nou, toen hebben we gesproken natuurlijk ook met degenen over wie het ging. Uiteindelijk hebben we het zo moeten doen dat het past in onze opdracht zoals wij die hebben als ombudsman, dus het gaat over de burger in zijn relatie tot de overheid. zo nou, als jullie zeggen dat als gemeente, wil je dat onderzoeken, dat is goed, en dan beginnen we weer bij die burger. Ja, en dan kun je ook van ons verwachten dat wij daar, nou ja, eerlijk en open zeggen wat we ervan vinden, hebben we in dit geval ook gedaan. We zijn weleens een keer betrokken geweest bij problemen rondom, nou ja, langdurige conflicten tussen een bepaalde groep burgers en overheden en gemeenten. Geprobeerd om daar toch een soort van bemiddelende rol te spelen. Dat vinden overigens, kan ik er wel aan toevoegen, burgers niet altijd even begrijpelijk. Want dan denken ze soms wel van goh, maar sta je dan niet aan de kant van die overheid als je dat gaat doen? Want ze vragen of je wil komen en dan zeg je nog ja ook. Laat je dan geen verdenking op je dat je eigenlijk partijdig bent? Nou, dat proberen we

echt te voorkomen door als we zeggen, stel dat u komt als Ridderkerk en zegt: zou je dit voor ons willen doen, en wij zeggen ja, dan maken we heldere spelregels en die maken we ook voor iedereen duidelijk, met name voor de inwoners over wie het gaat. Zo gaan wij dit doen, dit is jullie positie, zo word je in stelling gebracht en dit is onze werkwijze. Want anders krijgen we het gevoel dat ze denken van ja, die ombudsman is ook maar een beetje, nou ja, overheidvriendelijk. Dat zijn we soms wel, als er reden voor is. Als er geen reden voor is dan zijn we het niet.

De voorzitter: Ik denk dat dit een heel helder en duidelijk antwoord is, mijnheer Koelen, ja? Dan wil ik nu heel graag overgaan naar mevrouw De Wolff.

Mevrouw De Wolff-ter Beek: Dank u wel, voorzitter. Twee vragen. U gaf aan dat er veel gemeenschappelijke regelingen en particuliere organisaties zijn en dat dat best wel zoeken is van waar gaan we nu, hoe gaan we dan om met die klachten? Ik ben wel nieuwsgierig of u een kijkrichting al heeft daarin, van hoe we dat goed kunnen doen. En twee jaar geleden spraken we in deze raad over de ombudsman en waren we ook zoekend van wat zou de meerwaarde zijn van een eigen ombudsman. Nou, negentig gemeentes hebben dat ongeveer en ik zou ook van u weleens willen horen: wat heeft u in de loop der tijd gezien aan de voor- en nadelen van een eigen ombudsman?

De voorzitter: Mijnheer Van Zutphen, mag ik u het woord geven?

De heer Van Zutphen: Twee moeilijke vragen. De eerste is iets makkelijker dus daar begin ik mee. Er is een algemene beweging hè, ook breder dan in Nederland, waarin we zien dat overheden zich lange tijd hebben teruggetrokken, veel hebben overgelaten aan, nou ja, andere regelingen, particuliere organisaties, contracten, aanbestedingen, denk maar aan medische hulpmiddelen. Ik weet niet hoe het in uw gemeente is georganiseerd maar over het algemeen is dat ook niet meer een eenling van een gemeente maar die doet het samen met anderen. Of er worden andere organisaties tussen gezet. En we hebben gezien dat er een brede beweging is, ik heb het ook met mijn Ierse collega's besproken maar ook met anderen, dat wij vinden dat door de manier van organiseren de overheid eigenlijk de mogelijkheid om klagen, te klagen of een signaal af te geven, is iets vriendelijker gezegd, wegneemt bij de burger door het, nou ja, bij die burger weg te organiseren. En daarmee neem je ook zijn positie als, nou ja, klager over de overheid weg. Nou, dat heeft tot uitgebreide studies geleid en wetenschappelijke betogen. Een heel lang verhaal kort, uiteindelijk is er ik denk nu twee jaar geleden door de Venetiëcommissie, dat is de, die hebt u ook nog gezien rondom de toeslagenaffaire, is die ook aan de slag gedaan en hebben een rapport geschreven. Dat is een organisatie die is gelieerd aan de Raad van Europa, dus een Straatsburgse Raad van Europa-organisatie, en die hebben uitgebreide principes op papier gezet vanuit met name het mensenrechtenkader over hoe de ombudsman moet zijn gepositioneerd en waar die over zou moeten gaan. En daar heb ik dat principe van, moet ik het goed zeggen, publieke diensten van algemeen belang, door wie ook daadwerkelijk uitgevoerd, moeten altijd voorwerp kunnen zijn van klagen bij de ombudsman. Dus als de vuilophaal in uw gemeente door een particuliere organisatie wordt gedaan dan zouden burgers uiteindelijk over problemen die ze daarmee hebben ook bij de ombudsman terecht moeten kunnen komen. Hoe doen we dat nou, want ja, dat is natuurlijk niet zo makkelijk, want als iemand zegt van ja, sorry maar ik ben het vuilophaalbedrijf en geen overheid. Dus wij richten ons in dat verband altijd weer tot de gemeente en zeggen: jullie moeten dat beter doen. Jullie moeten die signalen die er komen ... Je moet zorgen dat die klachten als ze er zijn worden opgepakt, jullie moeten zorgen dat de burger serieus genomen wordt. Of het dan gaat over jeugdhulp of over afvalophaal of over beschut werken of noem maar ... Al die dingen die je eigenlijk misschien wel in een ideale wereld allemaal zelf zou doen als gemeente maar nu aan anderen hebt overgelaten. Eén ding mag je niet aan een ander overlaten, dat is de signalen en de klachten daarover

behandelen. Dus daar spreken wij op die manier met dat Europese document in handen de overheden op aan. Gemeenten, maar ook provincies, waterschappen en het Rijk. En heel concreet, wij hebben nu, maar misschien dat het iets te ver gaat maar het is wel een voorbeeld wat me nu te binnen schiet. Neemt u bijvoorbeeld de reclassering in Nederland, voert taken uit die in de wet staan als het gaat over resocialisatie van veroordeelde misdadigers. Maar de reclassering is helemaal geen overheid maar voert wel wettelijke taken uit. En wij hebben nu gezegd: we gaan gewoon zeggen, omdat het een wettelijke taak is die wordt uitgevoerd, wij gaan klachten daarover behandelen. En ik ga wel kijken waar dat dan eindigt. Dus ik ben een beetje, nou ja, aan het uitdagen op dit moment en uitproberen: hoe ver kunnen we gaan? En als ik het één slag dieper maak in het bestuursrecht dan vinden we eigenlijk, en ik denk dat Jan en ik daar, we praten daar heel veel over en ook met de collega-juristen op kantoor, wij hangen nog steeds aan dat hele ouderwetse bestuursorgaanbegrip uit die Awb. En nu is die Awb pas ik geloof 28 jaar oud, maar het is toch een oud begrip, omdat in de manier waarop overheden zich georganiseerd hebben is zoveel veranderd dat je kunt eigenlijk dat recht om te klagen wat een burger heeft niet meer koppelen aan het begrip van het bestuursorgaan. Dus er zit een menselijke kant aan, we vinden dat mensen moeten kunnen klagen over diensten waar de overheid uiteindelijk de verantwoordelijkheid voor heeft, en we willen dat het recht wat daarbij hoort, het bestuursrecht, dat het bij de tijd wordt getrokken zodat dat ook in wetten en bepalingen vast komt te liggen dat burgers dat recht hebben. En om het zover te krijgen zijn we een beetje gaan uitdagen.

De voorzitter: Mijnheer Van Zutphen.

De heer Van Zutphen: Dat was de makkelijkste vraag, toch?

De voorzitter: Ja. Ik ga u nog een klein beetje ruimte geven voor de allermoeilijkste te beantwoorden want mevrouw Ripmeester heeft nog een aanvullende vraag.

De heer Van Zutphen: Ja. Nou ja, ja. Ja. O, sorry.

Mevrouw Ripmeester: Dank u wel, voorzitter. Ik vind het leuk om uw passie te zien vanuit uw kant hoe u dat wil regelen en dat u inderdaad gemeenten wil uitdagen, maar mijn perspectief zit vooral bij de burger. Onze burger die kan naar de Nationale ombudsman, en u sprak er zelf al over, we krijgen ... De burgers zijn ook moe ondertussen. Ze hebben een enorm complexe overheid, hun positie is niet versterkt, en als je dan ... U gaf duidelijk aan wat het verschil is tussen de ombudsman en een ombudsfunctie zeg maar, die hebben we hier ook niet. Dus wat verwachten wij nu van onze zwakste burgers en onze meest kwetsbare burgers, dat zij, de vermoeide mantelzorgers, dat zij eerst gaan klagen bij de organisatie die de gemeente heeft ingehuurd voor een taak. Dan hebben ze dat gedaan, dan gaan ze klagen bij de gemeente over het uitvoeren van de taak van die organisatie, dat moet, die stappen moeten we doorlopen. Dan gaan we daarna krijgen we besluit, dan gaan we in bezwaar en beroep. En dan, na die derde slag mogen we naar de Nationale ombudsman. Tegen die tijd zijn die mensen volledig afgehaakt en het vertrouwen ook volledig kwijt. Hoe ziet u dat, hoe ziet u dat dan? Dat is die lokale ombudsfunctie, mist dan hier.

De voorzitter: Mijnheer Van Zutphen.

De heer Van Zutphen: Ik zou bijna willen zeggen: ik kan mooi die twee dingen bij elkaar nemen, want dat maakt het ... Of u nou mij hebt en Jan en de andere 200 collega's van ons kantoor, of de lokale ombudsman, dat maakt dus niets uit. Die stap naar die ombudsman, of je nou naar Den Haag moet of naar hier lokaal, dat is altijd nog pas aan het einde van het verhaal. Dus als u, als het idee bestaat wel: als we een lokale ombudsman hebben dan maken we het sneller, eenvoudiger en simpeler, dat is niet waar. Wat u doet is iemand uit uw

eigen omgeving organiseren die misschien Ridderkerk wat beter kent dan wij. Maar de vraag is of dat nodig is om een klacht te behandelen in de tweede lijn. Want een ombudsman voor de wet is altijd in de tweede lijn de klachtbehandelaar. Dus het antwoord op uw vraag is, u hebt natuurlijk wel gelijk, het duurt lang als je al die stappen moet nemen, maar wie kan nou voorkomen dat die stappen nodig zijn? Dat bent u. U bent dat zelf als gemeente. Dus wij, onze ambitie is om zelf maar heel incidenteel in beeld te komen, als het echt niet anders kan dan gaan wij klachten behandelen. Maar wij vinden dat de problemen allang opgelost hadden moeten zijn op het niveau van de gemeente zelf. Dus uw eigen dienstverlening, ik verwacht van de gemeenteraad dat ze de verantwoordelijke, vaak de burgemeester, die klachten in zijn portefeuille heeft, met enige regelmaat bevraagt over hoe is de stand van zaken van onze dienstverlening. De directeur van het gemeentelijk bedrijf, of het nou de gemeentesecretaris heet of iets anders, aanspreken op de dienstverlening. Wat is de kwaliteit? Wat vinden de burgers ervan? Zijn jullie open, eerlijk, betrouwbaar, laagdrempelig, oplossend, of ben je formeel en juridisch en bezwaarachtig? Nou, dat zijn de vragen, die kunnen wij natuurlijk wel opwerpen maar die u als eerste aan uw bestuur, aan uw dagelijkse bestuur zou moeten stellen. En daar zit voor mij, als ik vanuit (niet verstaanbaar). Terecht wat u zegt hè, vanuit de burger gedacht zijn het enorme stappen, je moet een enorme ausdauer hebben. Als u weet, wij spreken met veel mensen uit de toeslagenaffaire, nou, die hebben precies wat u net beschrijft, dat is met die mensen aan de hand. Ze zijn totaal murw. Dus het kan alleen maar opgelost worden, het kan alleen maar beter gaan als die instantie zelf en de mensen die daar werken veel beter hun werk doen. Veel eerlijker, opener, deskundiger, betrouwbaarder, transparant, noem het allemaal maar op. Daar gaat het om. Dus die dienstverlening en de controle daarop is bij u. Ik wil hem niet teruggeven aan (niet verstaanbaar) hè, maar het is wel waar ik echt in geloof, dat onze bijdrage als Nationale ombudsman kan dus zijn dat dat bewustzijn in de organisatie van bijvoorbeeld de gemeente Ridderkerk, dat dat zo postvat dat daar echt de burger op nummer één staat als het gaat over, nou ja, al die dingen die we net noemden. En daar zit, daar zit de uiteindelijke echte verbetering. Want een rapport van mij waarin staat: het was onbehoorlijk, daar heeft een burger ook nog niks aan als het gaat over, als er vervolgens niks mee gedaan wordt, de vraag die wij als nummer één op onze lijst hadden.

De voorzitter: Mevrouw Ripmeester, wilt u hierop kort even reageren?

Mevrouw Ripmeester: Heel graag heel kort reageren. Ik ben helemaal met u eens dat we een zelfbewuste raad moeten hebben die inderdaad vragen durft te stellen over de dienstverlening van de organisatie, en dat is inderdaad een probleem. Een ander probleem is inderdaad, u schetst de wettelijke rol van een ombudsman, daarnaast hebben we natuurlijk gewoon de ombudsfunctie waarbij je inwoners helpt om te klagen en de inwoners helpt om dat proces door te gaan, ook om een juridische strijd te voorkomen. En dat stukje mis ik en ik mis dat ook een beetje in uw betoog zeg maar, u zit aan het einde en ik mis eigenlijk die koppeling. Ja, misschien heb ik hem dan gemist, u zit te schudden dus misschien heb ik hem dan gemist, maar ik mis eigenlijk de koppeling met die lokale ombudsfunctie.

De voorzitter: Mijnheer Van Zutphen.

De heer Van Zutphen: Jan wil daar vast ook wel iets over zeggen want die is daar eigenlijk iedere dag mee bezig. Kijk, die lokale ombudsfunctie, dat wil zeggen het helpen van mensen hè. Terecht zei Jan net, nou ja, weet je, dat kan een raadslid zijn die wordt aangeklampt door iemand op straat of door iemand van de partij die zegt er is iets aan de hand en ik zie problemen rondom de schulden, of mijn buurman heeft een probleem, of de uitritvergunning wordt niet tijdig afgegeven of het duurt te lang, ik heb een brief geschreven, krijg geen antwoord. Nou, daar kan een raadslid wat betekenen. Maar dat is ook de sociaal raadsliden kunnen iets betekenen. De ambtenaren kunnen wat betekenen als het gaat over de vragen die ze van burgers krijgen. De

afdeling die zich bezighoudt met klachten en bezwaren kunnen daar iets betekenen. Dus er zijn heel veel mensen die die rol kunnen vervullen van we maken het makkelijker voor mensen om daar te komen waar ze uiteindelijk het, nou ja, het liefst niet uiteindelijk maar snel, dat luisterend oor krijgen en dat er serieus naar hun probleem gekeken wordt. Hoe eerder hoe beter, en wie het ook doet, het maakt mij niet uit. De rol die er is is dat je uiteindelijk ook nog een onafhankelijk oordeel moet kunnen vragen aan een ombudsman. Dat is belangrijk want als iemand al strandt in de goede bedoelingen maar daar niet tevreden mee is, moet die nog wel ergens naartoe kunnen. Dus ik denk dat, of het nou de Nationale ombudsman is of een lokaal door deze gemeente aangewezen ombudsman of ombudscommissie, dat zal altijd een orgaan zijn, een instantie zijn, die buiten de organisatie staat en van buiten gaat kijken of de dingen goed verlopen zijn. Dus het is inderdaad zoals u het zelf ook zegt, het zijn verschillende dingen hè. Het is aan de ene kant: hoe zorgen we ervoor dat mensen die hier wonen en een probleem hebben snel geholpen worden, de juiste informatie krijgen, dat het beschikbaar is, dat de website in orde is, dat er wordt teruggebeld als er een vraag is, dat de respons niet weken duurt maar snel komt? Overigens, klacht één nog steeds bij ons van die 30.000 is: de overheid reageert niet, dat geldt ook voor de gemeente. Dus laten we daar maar eens beginnen, dan zijn we al een heel eind. Dus dat gaat over: hoe zorgen we ervoor dat mensen snel op de juiste plek met hun probleem of hun vraag geholpen worden? En professor Scheltema leerde ons: in de Awb staat één ding niet, namelijk dat het verboden is om te telefoneren. Met andere woorden: als iemand een vraag heeft, doe het gewoon. Pak die telefoon, wat is er aan de hand, waar kan ik ... Nou, als dat allemaal niet heeft gewerkt, dan komen wij, als het gaat over de formele kant van klachten en bezwaren, enzovoort, enzovoort. Wat wij proberen te doen is naast dat werk van die klachtafhandeling en die grote rapporten onze expertise ter beschikking stellen aan die overheden zoals de gemeente Ridderkerk om te zeggen: joh, wij hebben echt wel wat ervaring, daar kan je je voordeel mee doen waardoor je dat eerste stukje gewoon beter en sneller voor elkaar krijgt. Nou, dat brengen we graag in. En dan kom ik ook een beetje bij uw vraag, dat is het verschil tussen iemand die ... Nou ja, stel dat u uw eigen ombudsman zou instellen. Ik denk dat die jaren niks te doen heeft, of drie of vier zaken per jaar. Nou, daar kunt u tevreden mee zijn. Nou, drie keer, prima. Als u met mij en met mijn collega's in de slag blijft dan krijgt u ook die grotere rapporten, die kunt u trouwens sowieso altijd krijgen hè, want die zijn voor iedereen. Maar u krijgt ook onze dienstverlening, u krijgt ook onze contacten, u krijgt ook onze ervaring, u krijgt ook onze Raadbaak, u krijgt ... Nou, dat is wat erbij komt. En ik denk dat het, dat de diepgang en de expertise die we hebben op de verschillende terreinen, zorg, onderwijs, jeugd, schulden, armoede, Omgevingswet, dat dat bij ons zo breed is dat u op die expertise ook wel, nou, daar kunt u wel happy van worden denk ik. Maar dat is een keuze. Het is echt een keuze. En wij hebben laatst, waren we in Gouda met een collega uit, waar kwam die vandaan? Uit achter Deventer weg of achter ... Doetinchem? Ja, weet je, ongelooflijke goede collega. En die doet daar vijf van die zaken per jaar, en die gaat dan een keer zitten en die belt een keer op en die, als externe klachtenbehandelaar werkt dat prima daar. En daar is men tevreden mee. Dus die, ja, en ik ga dus niet mijzelf ... Net doe ik het trouwens wel. In de markt zetten. Maar het is echt uw keuze. En uw ... De afweging is dat grote bureau aan de Bezuidenhoutseweg in Den Haag, waarvan de mensen misschien één keer in een ambtstermijn van de ombudsman langskomen, of iemand met wie ik veel rechtstreeks contact heb, maar dan maar voor een paar zaken per jaar waarbij wat ons betreft de essentie van het werk waar u voor staat is om de eigen organisatie op orde te hebben. Om de eigen organisatie in de tang te hebben, om uw eigen gemeentebestuur bij de hand te nemen en te zeggen: hé wethouder, hoe is het met beschut werken? Hé wethouder, hoe staat het met toegang tot schuldhulpverlening? En daar kunt u, ook als u uw eigen ombudsman of -vrouw hebt of commissie, altijd onze rapporten altijd gebruiken. En als u belt krijgt u altijd antwoord. Ik zal me dan niet laten afschepen met: gaat u eerst eens even ergens anders vragen.

De voorzitter: Mevrouw Ripmeester, ik zag dat u wel weer wilde reageren maar we waren met de vragen bezig van mevrouw De Wolff. Ja, heel graag. O, het is goed zo. Mijnheer Visser. Kijk, helemaal mooi. Mijnheer Kloos. Ik heb tweemaal mijnheer Kloos, maar de laatste wil antwoorden. Gaat uw gang.

De heer Kloos: Interessant wat u allemaal zei, en ik begrijp dat het natuurlijk algemeen verhaal is in algemene termen, maar zou u ook iets meer kunnen vertellen over de Ridderkerkse situatie en ombudsman, over hoeveel zaken heeft u, zijn dat zaken waarvan wij op het gebied van het sociaal domein of op het gebied van belastingen van kunnen leren om het anders en beter te gaan doen? Dat soort adviezen zien wij eigenlijk niet zo vaak richting burger en ombudsman. Dan gaat het niet om de individuele cases maar wat kunnen wij als gemeenteraad of daar goede lering aan trekken? En dan heb ik een slotvraagje. Stel dat u de volgende zin mag afmaken: Ridderkerk doet er goed aan om, punt punt punt, dan mag u het zelf invullen wat u voor Ridderkerk van belang vindt.

De voorzitter: Dank u wel, mijnheer Kloos. U beseft wel dat u allereerste vraag ... Wilt u uw microfoon ook even uitdoen? Mijnheer Kloos? Wilt u uw microfoon uitdoen? Dank u wel. U beseft wel dat u een inhoudelijke vraag stelt, dat u daadwerkelijk vraagt om cijfers dus het zou kunnen zijn dat mijnheer Van Zutphen zegt van die ga ik later toesturen, als dat mogelijk is. Mijnheer Van Zutphen, mag ik u het woord geven?

De heer Van Zutphen: Nou, ik denk dat collega Jan Prins in kan gaan op de situatie hier in Ridderkerk, ook wel op de individuele gevallen, dat hebben we gezien de afgelopen tijd. En hoe dat past in het beeld dat we hebben over al die gemeenten waar wij deze rol vervullen. Als het gaat over de wat grotere lijnen zou ik u toch eigenlijk wel willen adviseren om kennis te nemen van die wat grotere rapporten die we schrijven. Dus als het gaat over schuldhulpverlening, dan zou u bijvoorbeeld uit het eerst rapport wat we hebben geschreven over de toegang, daar kunt u een aantal zaken uithalen om aan uw eigen gemeentebestuur te vragen, aan uw eigen wethouder te vragen, hoe is het gesteld met de toegang? Hoe is het gesteld met de ondersteuning? Hoe is het gesteld met het begeleiden van mensen die niet in aanmerking komen voor de minnelijke regeling, waar zijn ze dan wel? Hoe zit het met het toekennen van bijzondere bijstand in bepaalde situaties? Dus als u ... Wij schrijven die rapporten eigenlijk voor alle gemeenten om te ... We betrekken ze er overigens ook bij, dus binnenkort komen we met dat rapport over mantelzorgers. Nou, daar zou u echt wel iets aan kunnen hebben om ook te kijken, om het te vergelijken met de situatie in uw eigen gemeente. Hoe is dat georganiseerd, worden mensen snel geholpen en vindt de ondersteuning daadwerkelijk plaats? Nou, daar denk ik ook dat als u de aanbevelingen die we in die rapporten doet, doen, als u die bij de hand zou nemen en erbij zou pakken en een aantal daarvan eruit halen en zeggen: nou, dat is ook relevant voor de gemeente waarin ik een rol heb te spelen, dan zou u daar uw voordeel mee kunnen doen. Dus nog los van de individuele zaken zijn dat wel, omdat we daar ook gemeenten bij betrekken bij die onderzoeken, zijn dat wel dingen waar u wat aan hebt. Ook gewoon voor uw dagelijkse praktijk als lid van de raad en als lid van deze commissie. Dat geldt op het gebied van die jeugdzorg is dat ook zo, mijn collega de Kinderombudsman schrijft daar met enige regelmaat over. Daar kunt u zeker ook informatie uit halen maar ook wel onderwerpen uit naar voren halen die u zou kunnen voorleggen aan uw collega's in het gemeentebestuur. Dat zou eigenlijk mijn algemene advies zijn. Als het gaat over wat zou je aan Ridderkerk willen meegeven is nou, toch, en misschien moet u niet al die rapporten van A tot Z lezen maar vraag op een of andere manier aan mensen die bij de, in de organisatie werken en u ondersteunen bij uw werk, om bijvoorbeeld de samenvattingen van die rapporten te zien. Of de slotconclusie en de aanbevelingen. Zodat u een handvat hebt om te kijken van hoe is dat in mijn eigen gemeente geregeld? Dat helpt, dat helpt echt wel. Ja, en deed me een beetje denken aan mijn oude hoofdonderwijzer, die zei: Reinier, je mag de zin nu afmaken. Ik zou zeggen, als ik Ridderkerk iets zou toewensen is het gewoon dat ze, hoe zal ik dat netjes zeggen, op een ... Gewoon dat de burger wat aan u

heeft. Dat is eigenlijk wat ik de Ridderkerker toewens. Dat die wat heeft aan zijn bestuur. Dat is volgens mij de essentie.

De voorzitter: Ik denk dat we die allemaal mee kunnen nemen met onze verkiezingen waar we mee bezig zijn. Ja, daarom. Mijnheer Prins, wilt u nog wat toevoegen? Nee, we gaan geen reclame maken hier in deze zaal. Mijnheer Prins.

De heer Prins: Ja, cijfers. Voordat we hierheen gingen heb ik wel even gekeken maar wat lastig is het. Omdat wij 30.000 zaken op jaarbasis hebben, daarvan zijn er 6.000 waar het over gemeenten, of iets meer, want gemeenschappelijke regelingen zitten er ook bij dus die moet je erbij doen, dat zijn er 6.500. Op basis van inwoneraantallen kom je dan ongeveer uit op één klacht per 2.500, 3.000 inwoners. Dus dan kijk je naar die manier, daar wijkt Ridderkerk niet vanaf. Dus die zitten in die range. Als je dan inhoudelijk op die zaken kijkt is het de onderwerpen die aan de orde komen, daar valt niet iets heel bijzonders op. Daar zie je gewoon aan, en dat zijn de dingen, de knullige dingen die overall knullig zijn, of soms schandalig zijn, vervelend zijn, dat soort zaken. Ridderkerk is een gemeente van hoeveel inwoners?

De voorzitter: 45.000.

De heer Prins: 45.000. Dus nee, maar ... Dus je moet zoeken, kijken op verschillende manieren, daar zijn we mee bezig. Dus wat je dan moet doen is Ridderkerk pakken in de groep gemeenten 40, 50.000 inwoners, en daar een vergelijking mee maken. Dus je kan prima verder gaan zoeken maar dan moet je echt wel goed zoeken. Want op basis van wat we nu hebben heb je zoiets: ja, het valt niet heel erg op. Wat we wel doen, en dat doen we op verzoek weleens, is gewoon een paar van die groepen kijken, maar je moet ook kijken: wat is de structuur van de gemeente, want nou ja, dit is een stedelijk gebied. Je hebt zuidwest Friesland heeft 80.000 inwoners, zeg ik even uit mijn hoofd, dat is een heel ander gebied, dus daar kan ook de klachtbereidheid ... Er zit gewoon heel veel verschil in, dus je moet op zoek gaan naar verschillende manieren. Wij zijn bezig op kantoor met data-analyse, op veel meer verschillende manieren kijken van wat haal je daar nu uit? En het lastige is alleen altijd dat je, je gooit de hele groep bij elkaar, daar trek je lijnen uit en daar ga je dan conclusies uit trekken, die soms niet voor Ridderkerk hoeven te gelden want het wordt ... Dus het is heel lastig om daar iets van te zeggen. Het is in ieder geval, u bent een doodnormale gemeente, zeg ik dan maar. Maar kijk, het is best interessant om te kijken van, maar dan zou het van wat zou u nou, waar bent u naar op zoek, want die vraag moet je eigenlijk eerst hebben om goed te kunnen zoeken. En we zijn met het ministerie, BZK die wil die data van die klachten allemaal openbaar maken zodat het voor iedereen toegankelijk is. Nou, dat is een lofwaardig streven, en daar hebben ze klachten genomen want dat is redelijk simpel. Nou, ik kan u garanderen, de discussie zijn we nu al een half jaar bezig: wat is dan een klacht? En wat ga je dan registreren, en hoe doe je dat dan? En we hebben ook weleens geprobeerd om bij gemeenten van pak het sociaal domein, maar elke gemeente is anders georganiseerd. Dus het sociaal domein in Ridderkerk kan wel in een gemeenschappelijke regeling zitten, terwijl het in Blaricum zit het in de gemeente zelf. Dus die vergelijkingen zijn gewoon ontzettend lastig. Maar wel noodzakelijk om ze in beeld te krijgen, maar dat is voor ons veel meer op basis van data-analyse en op andere manieren proberen de registratie te regelen.

De heer Van Zutphen: Krijgt u ... Een wedervraag. Krijgt u van het dagelijks bestuur, van het college, overzichten over het aantal klachten wat hier binnenkomt en hoe daarmee om wordt gegaan en ... Weet je, want daar zit nog veel meer leervermogen in en leerkansen dan in wat u van ons te horen krijgt. En daar zit een eerste aangrijpingspunt, want als er heel veel wordt geklaagd over, ik noem maar iets gek, de toestand van de wegen, wat bij sommige gemeenten echt voorkomt, gaat niet alleen maar over een rotonde maar algemeen de situatie rondom de wegen, of algemene situatie rondom de bijzondere bijstand. Dus daar zou u

ook een eerste aangrijpingspunt hebben om te kijken van waar moeten we extra aandacht aan besteden. Dat zou je vervolgens kunnen combineren met dingen die bij ons terecht gaan komen, en dan speelt er inderdaad zeg maar al die dingen die Jan net noemde, en de vraag of mensen nog een keer bereid zijn om die stap te maken naar de Nationale ombudsman. Hoeveel wordt er opgelost, hoeveel wordt er echt opgelost, is er weleens een keer onderzoek naar gedaan in deze gemeente, naar ... Er zitten misschien wel klantvriendelijkheidsonderzoeken of bejegeningsonderzoeken in deze gemeente die u kunt gebruiken. Dus de onze cijfers zeggen wel wat maar je mag ze nooit geïsoleerd als, nou ja, het enige referentiepunt om te kunnen beoordelen of deze gemeente het wel of niet goed doet. Daarvoor zijn ze niet geschikt. En dat u een hele gewone gemeente bent, want we hebben geloof ik iets van vijftien zaken gekregen, geregistreerd, dat gaat over het riool en dat gaat over de weg en dat gaat over het sociaal domein. Dus wat dat betreft net als iedere andere gemeente. Dus wij maken ons ook niet wat dat betreft ongerust dat er hier iets heel raars aan de hand zou zijn, maar om het echt te kunnen beoordelen zou u meer zaken naast elkaar moeten leggen. De eigen rapportage van het college, eventueel een survey onder de inwoners over hoe kijken jullie aan tegen de dienstverlening, en dat in combinatie wat bij ons terechtkomt.

De voorzitter: Ik denk dat dat inderdaad een heel duidelijk antwoord is. U heeft een wedervraag gesteld maar ik denk dat we die allemaal voor onszelf moeten gaan zien te beantwoorden. Ik zou dan nu heel graag over willen gaan naar de heer Westbroek, heeft u vragen? O. Nee. Nee, u bent daarna, nee. Mijnheer Kardol. Mevrouw Ripmeester.

Mevrouw Ripmeester: Ja, dank u wel. Ik heb nog wel een paar vragen over, en anders kwamen er wel weer nieuwe op, moet ik ook wel weer zeggen. Ik vind het heel mooi zoals u hamert op een zelfbewuste gemeente en een zelfbewuste gemeenteraad. Dat is altijd moeilijk in een coalitie-oppositieverhouding. En als we dan kijken ook naar de informatie waar u terecht om vraagt die wij krijgen, die is altijd of lekker supermeta dat je er niks mee kan, of je moet echt altijd heel goed weten wat er gezegd wordt, of wat er staat. Daarnaast ontbreekt altijd heel veel informatie, dus het aantal meldingen, je hoort alleen maar de zaken die voorgekomen zijn, bezwaar en beroep, dat soort dingen, maar niet het aantal meldingen, het leervermogen, of daar krijgen we geen informatie over. Dus mijn vraag aan u is dan ook: hoe helpt u gemeenten om om te gaan met deze feedback vanuit de samenleving? Heeft u daar ook tips voor, of hoe heeft u, is daar een mogelijkheid om dat te organiseren? Of te stimuleren, laten we het zo maar zeggen, vanuit de Nationale ombudsman. Dat is er één. Mijn ... Per twee moet het hè?

De voorzitter: Nou, misschien is het wel handig om gewoon nu even één te doen, want ...

Mevrouw Ripmeester: Eén?

De voorzitter: U had best wel een hele uitgebreide vraag, voordat de andere vraag wellicht vergeten wordt, dat zou ik jammer vinden.

Mevrouw Ripmeester: Dank u wel.

De heer Van Zutphen: Mijn antwoord zou zijn: natuurlijk verstaan wij ons ook met het college, met de burgemeester en met de wethouders en met regelmaat vragen wij ook bij onze grotere onderzoeken met name aan wethouders ... Zoals we gaan deze week praten met een aantal mensen die ook in hun portefeuille hebben de bijzondere bijstand en de Tozo-regelingen. Nou, want we willen met ze praten over hoe is dat in jullie organisatie, in jullie gemeente geregeld? Dus die gesprekken zijn er. Ik denk dat als het gaat over het stimuleren van een goede manier van werken, dat wij heel graag aangrijpen, maar daar kan Jan ook nog veel

meer over vertellen denk ik, aangrijpen bij de mensen in het ambtelijk apparaat. Ik praat het liefst dan gewoon met de mensen die de telefoon opnemen, die terug moeten bellen, die die rapportages maken, en daar zie ik met enige regelmaat, ik weet niet of het in Ridderkerk ook het geval is, maar ik zie met enige regelmaat dat de mensen in de ambtelijke organisatie veel verder willen gaan dan de bestuurder. En wij proberen dus degene in die organisatie, nou ja, te steunen met onze platforms, met onze kennis, met onze workshops, met onze trainingen. Om ze, nou ja, samen met ons, met hetzelfde doel voor ogen, het zover te krijgen dat. Dus daar, dat stimuleren wat wij doen is vooral op het niveau van nou ja, bereikbaar zijn en beschikbaar zijn voor de klachtbehandelaars, voor de klachtencoördinatoren, voor de mensen die leidinggeven en die misschien zelf de klachten behandelen in de org... Ik weet niet hoe het hier precies geregeld is. Daar zit voor ons echt wel, ja, een kans om datgene wat wij belangrijk vinden en wat we kunnen en wat we geleerd hebben, te delen met anderen. En daarnaast heb je die bestuurlijke gesprekken en eens een keer met de burgemeester en een keer met de raad, maar echt de beïnvloeding over hoe doe je dat nou, dat proberen we te doen op het niveau van degenen die er in uw gemeente maar ook elders gewoon iedere dag mee bezig zijn. Jan, dat zeg ik toch niet verkeerd, denk ik.

De heer Prins: Nee.

De heer Van Zutphen: Dan kan je geen nee meer zeggen, hè.

De heer Prins: Nee, dit ... Kijk, voor een deel is het generiek inderdaad, met die Raadbaak en openstaan voor mensen die contact kunnen opnemen. Toevallig gister had ik een klachtenbehandelaar, een klachtencoördinator, en die dus ... En die heeft in de gemeente twaalf klachtbehandelaren. Die hebben de hele regeling veranderd van formeel naar, van een veel formelere benadering naar een veel informele benadering. Dat hebben ze gepresenteerd, maar daar ontstond een ontzettende discussie tussen degenen die met klachten bezig zijn of dat nou wel de juiste weg was. Nou, die komt daar (niet verstaanbaar), dan zeggen wij van oké, dan komen we langs, dan gaan we in gesprek met de klachtbehandelaren, ook om gewoon ... Gewoon geïnteresseerd in de zin van waar zit nu het probleem? Weet je wel, waar zit de weerstand? In dit geval vraag ik wel daar de algemeen directeur bij, omdat die in de portefeuille zit. Maar dat kan ook zijn dat die zegt van ja, weet je wat, we gaan het gesprek doen maar dan is de burgemeester erbij want die is portefeuillehouder. Wat ik wel zie, en dat is wat wij in onze visie op klachtbehandeling ook zien, dat het moet in de hele organisatie van politiek bestuurlijk tot ambtelijke top zeg ik eventjes en de werkvloer, moet iedereen ervan overtuigd zijn dat het op deze manier moet. Wat voor manier dat dan ook is, dat maakt niet meer uit, maar dat ze allemaal hetzelfde beeld hebben. Want wij komen vaak genoeg ook nog klachtencoördinatoren tegen die ontzettend hun best doen, maar ja, verder interesseert het niemand. Ja, dan kan je natuurlijk heel hard trekken overal aan maar dan kom je niet heel veel verder. Of als het middenkader heel veel wil maar de rest niet. Dus het is heel belangrijk dat vanuit raad, college, dus ik zeg maar even MT, de directie, en werkvloer, hetzelfde beeld van wat verstaan wij onder dienstverlening en wat vinden wij normaal? En daar gaan dan gesprekken over. Maar het gesprek in de ene gemeente is heel anders dan in de andere gemeente. En ja, het liefst ben ik de hele dag op pad, maar ja, dat ... Dat is wat lastig.

De heer Van Zutphen: Denk dat u daar ook wel als u onze ... Dat noemt geloof ik een handreiking, over professionele klachtbehandeling, erbij pakt. Dat is toch wel, dat is een stuk geworden wat wel gezag heeft gekregen in de afgelopen twee jaar. En daar, dat is dus een manier van kijken naar het handelen van een overheid. Nou ja, dan bent u gelegitimeerd om vanuit dat stuk ook vragen te stellen aan uw eigen bestuurders. Ook dat betekent dat wij vinden dat het zo moet hè, nog maar even dan terug van afdwingen kunnen we het niet maar we kunnen wel zeggen dat dit de manier is op basis van onze expertise en de dingen die wij weten

en kunnen. Dat mag gebruikt worden, dat moet ook gebruikt worden, gebruiken wij zelf ook hè, als een klacht uiteindelijk doordringt tot bij ons dan is dat ook de achtergrond waartegen wij het handelen van de gemeente beoordelen. Niet zozeer als een behoorlijkheidsnorm maar wel of daar, nou ja, in de manier van de bejegening van iemand die een klacht heeft of een vraag of een probleem met de gemeente, of die op de goede manier is behandeld. En de stappen die daarin staan en de manier waarop je dat doet, ja, die zijn voor ons altijd, met welke overheid dan ook, gelden ze. En dat zou, dat zou een handvat kunnen zijn om ook als u vindt dat daar onvoldoende duidelijkheid komt in de rapportages, om te zeggen van hé, maar hoe is het dan met ... Nou. We horen heel veel ook over wat heet procedurele rechtvaardigheid. Is ook heel belangrijk hè, komt iemand tot zijn recht in zo'n klachtenprocedure? Nou, dat zijn ook hele belangrijke vragen. Want alleen maar afgedaan, ongegrond, ja, daar koopt u eigenlijk heel weinig voor. Of we hebben geen klachten dus het gaat goed, dat is ook een conclusie uit het ongerijmde. Of we hebben heel veel klachten dus het gaat fout, die klopt ook lang niet altijd. Soms zijn heel veel klachten een heel goed signaal van een open organisatie waar iets aan de hand is, die wil leren. En soms is heel weinig klachten een heel slecht signaal uit een organisatie die alles bedekt, omdat ze bang zijn in de openbaarheid te komen met dingen die foutlopen. Dus dit is zo ... Nou ja. En waar je dus voor op moet passen, in ieder geval waar wij voor op willen passen, is dat we op basis van, nou ja, van niet, data die niet hard genoeg zijn, conclusies trekken. En dus praat ik liever over wat spreekt er uit het klachtenbeeld, wat zou je kunnen, wat zou je eraan kunnen doen, welke vragen moet je daarbij stellen? En het gesprek aangaan, vooral met de mensen in de organisatie als je daar de kans voor krijgt, die ermee aan de slag zijn. Dus het gesprek ook in uw commissie met de klachtencoördinator of met de verantwoordelijke, de directeur bedrijfsvoering, of de algemeen directeur van de dienst. Dat zou ook toch wel heel belangrijk vinden.

De voorzitter: Mevrouw Ripmeester. U ... Het is uw vragenronde, dus ik weet niet of u hierop wilt reageren of nog een nieuwe vraag heeft.

Mevrouw Ripmeester: Ja, ik wist niet, ik dacht dat mijn buurman ook hierop wilde reageren maar anders ga ik door met mijn volgende ... Of nou ja, ik ga gewoon voortborduren op hetzelfde. U gaf aan: ik spreek het college regelmatig, we hebben goede contacten hier, en dat wordt ook inderdaad uitgesproken door het college en door de ambtenaren. Dat wordt door inwoners die een klacht hebben ook weer opgevat van hoe moet ik hier nou toch omgaan met deze man die blijkbaar in de, ja, excuzes le mot, maar in de zak zit van het college? Hoe moeten we daar nou mee omgaan? En u gaf ook aan, ja, we gaan een heleboel vragen stellen, we gaan nu weer praten over de Tozo en de bijzondere bijstand. Nou, dan is het leuk om te weten dat er al verschillende platforms daar hun tanden op stuk gelopen, stuk gebeten hebben over de inzet van de bijzondere bijstand, dus ik ben heel benieuwd wat uw ervaringen daarop gaan worden. En u gaf ook aan: ja, we gaan, we moeten oppassen dat we niet het beeld scheppen dat er heel veel vraag is of heel veel klachten zijn terwijl dat dat niet zou zijn of andersom. Tegelijkertijd zegt u: ja, weg aan uit van een klachtenprofiel. Maar op het moment dat het klachtenprofiel niet goed wordt geregistreerd of goed wordt opgeschreven dan kun je niks met deze data. Dan is de bron nog steeds onhelder. En dat is wel een zorg die ik dan ook heb, u heeft een protocol geschreven, wanneer we kijken naar de Ridderkerkse situatie, wordt dat niet gevolgd dan wordt er ook niet zodanig op geregistreerd. Dus wat kunnen we daar dan mee? En dan ga ik toch weer terug naar onze inwoner die gewoon gehoord wil worden ergens, en bij voorkeur dichtbij en niet de energie heeft om al die slagen te maken om dat te gaan doen. En moeten we dan niet kijken of we die op de een of andere manier toch dichtbij die inwoner kunnen komen zodat we toegankelijker zijn dan eerst dan de begeleiding, u gaf dat verschil van ombudsfunctie en ombudsman, moeten we niet dichtbij de inwoner gaan staan, want het is voor sommige inwoners bijna niet meer mogelijk om op eigen kracht door al deze procedures heen te komen. dus die komen nooit bij het einde aan en die missen we in al onze verhalen. We hebben het gezien bij de toeslagenaffaire, ik heb verschillende zaken opgezocht nu over een meervoudig gehandicapt kind, volledig

gestreste mensen die erbij waren, Defence for Children die naar Ridderkerk belde over de fraudeopsporing hier in het dorp. Er is nu een kaalslag bezig in de huishoudelijke hulp waardoor gezinnen echt stranden. Die gaan die drie slagen niet maken. Die komen, die hebben onder, die hebben dus gebeld naar de Nationale ombudsman: help, en dan horen ze: ja, maar u moet eerst dit en dan moet u dat en nou, die ... Dat gaat niet goedkomen. Dus misschien mijn vraag wat uitgebreid gesteld, hoe komen wij dichterbij die burger, dat we inderdaad zorgen dat zij een klacht kunnen indienen? Want ik heb het gevoel dat u met veel enthousiasme aan het werk bent, de inwoners best wel willen klagen, maar dat ze niet bij elkaar komen en dat het in de organisatie ook spaak loopt, en de data die we eruit krijgen dat is geen profiel waar we op kunnen acteren. Dank u wel.

De voorzitter: Dank u wel. Mijnheer Van Zutphen.

De heer Van Zutphen: Ja, ik weet niet of het een vraag was of een verzuchting, mevrouw. Ik denk, ja, waarschijnlijk was het beide. En natuurlijk hebt u gelijk hè, dat de afstand tussen iemand die vandaag een probleem heeft in de maatschappelijke ondersteuning of in de jeugdzorg, ja, die heeft niets aan de ombudsman morgen aan de Bezuidenhoutseweg 151. Dus er zit tussen wat wij kunnen doen en het probleem van de mensen in Ridderkerk of welke andere gemeente dan ook, daar zit dat bestuur tussen. Daar zit echt de sleutel, en wij kunnen daar af en toe zijn we daar heel scherp op en maken wij hele nare opmerkingen die mensen vervelend vinden, althans bestuurders vervelend vinden. Het moet beter, het deugt niet, het kan niet zo, mensen zijn de dupe. We hebben erover, dat vindt u ook op onze, ja, in onze rapporten met enige, met grote regelmaat terug. Maar er is niet iets te bedenken op dit moment waardoor een ombudsman in Den Haag al die problemen op kan lossen met voorbijgaan aan de lokale verantwoordelijke bestuurders. En dat wil ik ook niet. Ik wil heel graag mensen op weg helpen, ondersteunen, enzovoort, enzovoort, dat proberen we ook echt te doen. Maar ik kan en ik wil niet om die meest nabije overheid heen. Ik kan het ook niet, want met 200 mensen kan ik niet alle gemeenten van Nederland overnemen. Dat is ook niet mijn opdracht. Maar ik kan wel proberen met de 200 collega's, nou ja, daar waar ik kan te prikkelen, uit te dagen, soms ook te veroordelen, als het gaat over bepaald gedrag en de manier waarop mensen in de steek worden gelaten. En dat zal ik ook in Ridderkerk niet nalaten als dat bij ons op het bureau komt. Maar ik herhaal mezelf ook een beetje, maar dan ook op een iets uitgebreider dan misschien niet, het staat en valt met de kwaliteit van het bestuur en de organisatie die het bestuur ondersteunt. Als dat niet in orde is, als daar niet de open mind is voor het probleem waar burgers tegenaan kunnen lopen, als daar geen oplossingsgerichte instelling is, als daar niet het basisprincipe van het luisterend oor onderdeel uitmaakt van de vaardigheden die iedereen in het ambtelijk apparaat moet hebben, nou, dan hebben we nog een lange weg te gaan. Ik ben niet bang om die weg te gaan. En ik ga hem ook graag met u. Maar hij is dan wel lang. En als ik uw voorbeelden hoor denk ik nou, dat is niet morgen opgelost, en ik kan het als een schrale troost bij zeggen: dat is in heel veel situaties, in heel veel gemeentes is dat echt het geval. Dus wij zijn er nog lang niet. Er gaat overigens ook hè, ik zeg het er altijd toch maar weer even bij, het is een beetje gratis, het is een beetje gratis, maar er gaat natuurlijk ook heel veel goed. Alleen waar wij het oog voor moeten hebben dat zijn die mensen die dat niet makkelijk zelf kunnen. En dat zijn er toch altijd nog weer veel te veel. Dus er gaat heel veel goed, maar er gaat tegelijkertijd nog steeds veel te veel fout. En dat is een wat rare tegenstelling en wij concentreren ons, en in ieder geval vanavond ook, op die mensen die horen tot, nou ja, degenen waar het nog veel te veel en veel te vaak fout gaat. En één waarschuwing nog daarbij, dat is niet omdat je tot een groep of een klasse of een soort mensen behoort, want het kan iedereen overkomen hè. Er is een belangrijk rapport verschenen van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, dat is alweer een jaar of drie denk ik nu oud, dat heet Weten is nog geen doen. Als je dat rapport leest, en ik zou u, nou ja, het rapport zelf is ook zeer de moeite waard maar pak de samenvatting, dan zult u daar lezen dat het kan ons allemaal overkomen dat er iets in ons leven gebeurt, ziekte, overlijden, baan

kwijt, iets met je kinderen, er gaat iets fout in het gezin, nou, dat kunnen allemaal triggers zijn waardoor je van het ene op het andere moment in een situatie komt te verkeren dat je die overheid ineens heel hard nodig hebt terwijl je dat nooit had gedacht dat het zo ver zou komen. Dus we moeten ook vooral niet denken dat we nu maar voor een kleine groep doen. Ik zeg heel vaak: we doen het steeds voor 20 procent van de samenleving, maar die 20 procent is steeds een andere 20 procent. Want de ene keer zijn het de mensen met schulden, de andere keer zijn het mensen met problemen rondom gezondheid, dan zijn het mensen met onderwijsproblemen voor de kinderen, dan zijn het mensen die hun baan kwijt aan het raken zijn, en zo gaat dat maar door. En het zijn er ... Dus je kunt niet zeggen: ik weet over wie het gaat, het zijn namelijk die twintig van de honderd. En dat maakt het extra gecompliceerd, en dat maakt uw vraag en uw verzuchting eigenlijk nog ernstiger, omdat het het nog ingewikkelder maakt om te weten: wat moet je voor de mensen doen? Maar goed, ik ga nu een beetje, nou, hoe moet ik dat zeggen, geen antwoorden meer geven maar met u mee verzuchten.

De voorzitter: Mevrouw Ripmeester.

Mevrouw Ripmeester: Nou, ik ben blij dat ik dan een medestander heb die mee zucht hierover. U gaf aan een doodnormale gemeente, 1 op de 2.500 inwoners dus circa achttien zaken zijn in Ridderkerk. Die zaken hebben wij niet teruggezien in ieder geval in de rapporten, ik weet niet of iemand anders hem wel scherp heeft en teruggevonden heeft, maar in ieder geval ik heb ze niet scherp. Ik vind achttien zaken dan nog best veel op Ridder... Is nog meer dan één per maand. Dus ik ben er toch wel heel nieuwsgierig naar. En dan ga ik toch, u vroeg net van heeft u voor ons nog een suggestie, en heeft u nog een vraag? Ik heb als vraag: hoe zou u, wat ziet u zelf als grootste uitdaging en hoe kan de lokale politiek daarbij helpen? Dat heeft u al een beetje beantwoord. En ik geef nogmaals de suggestie, want wij hebben in deze gemeente toch ook wat problemen met transparantie en openheid en dat soort zaken, juist over dingen die wat minder goed gaan, want het risico van afgerekend worden is er ook. Dus dat gaat ook om vertrouwen, vertrouwen in de overheid, vertrouwen in elkaar. Dat blijft gewoon een lastige. En dan nogmaals ben ik toch, hoe meer ik u hoor praten, hoe meer ik ervoor ben om lokaal een ombudsfunctie in te stellen om zo de toegankelijkheid naar de klachtenprocedure en mensen te helpen door dat systeem ... U zegt wel: het kan, het is van ons allemaal, maar u weet zelf hoe dat gaat: als iedereen verantwoordelijk is, is niemand meer verantwoordelijk. Dus die zou ik dan denk ik lokaal meer organiseren zodat we ook de toegang naar de Nationale ombudsman beter organiseren en ook betere cijfers krijgen over waar het misloopt. Dus dat was mijn suggestie en mijn laatste vraag. Dank u wel, voorzitter.

De voorzitter: Wat betreft uw suggestie van de lokale ombudsman, dat is al meermalen ook in de raadszaal geweest. O, ombudsfunctie, excuus, excuus. Mijnheer Van Zutphen.

De heer Van Zutphen: Nou ja, om met dat laatste te beginnen, ik denk dat het heel goed is als u de ombudsfunctie ... Dat kennen we ook in andere gemeenten hè, daar zijn ombudsfunctie sociaal domein is bekend. Dat zijn mensen in dienst van de overheid, in dienst van de gemeente, die daar een rol te vervullen hebben om mensen te ondersteunen bij, nou ja, het maken van een klacht, het doen van een bezwaar, het oplossen van een probleem, het wijzen van de weg. Dat kunnen wat mij betreft ook sociaal raadslieden zijn, dat zien we ook in een aantal gemeenten, dat dat een manier is om die ombudsfunctie in te stellen. Dus graag ondersteun ik dat streven. Ik denk dat het heel belangrijk is, dat je mensen helpt om de goede weg te vinden en makkelijk en snel, en dat dat het beste kan dicht bij de mensen, dus in de gemeente. Dus geen probleem. En ik zie daar ook overigens geen concurrentie of botsende belangen als het gaat over de rol die wij eventueel als ombudsman zouden vervullen. Of ik het nou ben en onze organisatie of iemand die u kiest als ombudsman, maar die ombudsfunctie die kunt, die is te verbeteren, begrijp ik ook uit wat ik vanavond met u bespreek en u

met mij bespreekt. Dus dat lijkt mij heel belangrijk. Als het gaat over de concrete klachten, nou, daar zouden we ... We hebben ze bij ons, ik ga ze niet met de camera aan hardop voorlezen met naam en toenaam, maar dat zijn er ongeveer vijftien en wij vinden dat het klachten zijn waarvan we denken: nou, dat zijn hele normale klachten. Zijn overigens allemaal geëindigd zonder rapport dus u vindt ze niet meer terug op onze site. Maar we hebben ze wel behandeld en ze zijn op een andere manier dan met een rapport geëindigd. Nou, dan kunnen we u keurig een overzicht over geven als u dat wil. Jan heeft het ook, dat is zeer wel te doen, waardoor u ook kunt vragen aan uw eigen collega's en de bestuurders van hoe, weet dat er vijftien waren, hoe zijn die in jullie organisatie geadministreerd? En dan moet ik even nadenken over wat u nog meer zei. Ik denk dat dat ... O ja, ja, waar moeten we op letten? Ja, dat is eigenlijk de allerbelangrijkste vraag. Kijk, ik, wij, en ikzelf eigenlijk ook wel volop, dat is niet zo gek in mijn organisatie, ikzelf ook wel volop, zijn eigenlijk vanaf 2015 toen ik ben begonnen heb ik gezegd dat de overheid heeft een verkeerd, hanteert een verkeerd mensbeeld. De overheid ziet zijn eigen inwoners, burgers, als fraudeurs. Heeft de neiging om het kwaad in de mensen te veronderstellen en niet van het goede uit te gaan. En als je je zo opstelt als overheid, en het is niks nieuws hè, dus ik zeg nik... Dat is helemaal geen, dat zou in ieder geval niet nieuw moeten zijn dat ik daar zo over denk, ik heb dat gezegd rondom toeslagen maar ook rondom, nou, op al ... Schuldhulpverlening, de hardvochtigheid van de overheid bij het volhouden van de eigen vorderingen, niet meewerken aan schuldsaneringen, nou, dat soort zaken. Dat heeft ... Opzet en grove schuld. Nou, al die dingen die hebben gespeeld in de afgelopen jaren die zijn gebaseerd op het idee dat iemand die in Nederland woont en werkt, of woont of werkt, dat die eigenlijk als die de kans krijgt het verkeerde doet. En ik denk dat we daar een einde aan moeten maken aan dat denken. En we moeten wel alert blijven overigens op dingen die fout kunnen gaan en mensen die misbruik maken, geen ... Ik ben zo lang strafrechter geweest dat ik weet heel goed dat het nodig is, dat we sommige mensen die echt fouten maken en die bewust fouten maken, dat we daar ook echt, nou ja, onze tanden in zetten. Maar we moeten voor al die anderen ervoor zorgen dat we ze ondersteunen, dat we weten wat er aan de hand is, dat we ze die zelfredzaamheid ondersteund teruggeven, dat ze voor zichzelf kunnen zorgen en dat ze een overheid krijgen die betrouwbaar is. En mijn inzet zou zijn, als ik deel zou nemen aan verkiezingen, en het maakt niet eens uit, ik hoop dat alle partijen dat gaan doen. Dat ze zeggen: en wij gaan nou ervoor zorgen dat dat vertrouwen in die overheid terug kan keren. En daar mogen heel veel verschillende politieke motieven zijn, en je kunt er verschillend over denken, je kunt allemaal stromingen hebben, maar alle stromingen bij elkaar zouden één ambitie moeten hebben, namelijk dat er vertrouwen is in de bestuurders. En dat begint met een ander mensbeeld dan de overheid de afgelopen vijftien jaar heeft gehanteerd. Op het niveau van het Rijk maar ook op het niveau van de gemeente. En niet alleen deze, maar alle gemeenten in Nederland. Nou.

De voorzitter: Dank u wel, mijnheer Van Zutphen. Mijnheer Westdijk, u had geen vraag meer? Ja, het is fijn, het is niet meer te evenaren na dit slot. Dan zijn we ... Heeft niemand meer vragen in de commissie? Dan zijn we nu aan het einde gekomen van deze commissiebijeenkomst. Namens alle aanwezigen wil ik mijnheer Van Zutphen en de heer Prins ontzettend bedanken voor hun aanwezigheid. Ik heb de woorden bevoegenheid en inspirerend horen vallen. Dat horen we niet vaak in een commissie als deze, dus die wil ik u alvast vandaag op deze complimentendag u toch alvast geven. We hebben ontzettend veel uitleg gehad over het werk van de ombuds, van de Nationale ombudsman, en u heeft ook ons uitgebreid voorzien van beantwoording van vragen. Heel erg bedankt en als herinnering aan dit bezoek wil ik u toch namens de gemeente beiden een presentje overhandigen.

De heer Van Zutphen: Nou. Ja, zeker.

De voorzitter: Kijk eens. Alstublieft.

De heer Van Zutphen: Wow. Twee? Zeg maar nee dan krijg je er twee.

De voorzitter: Ja, zo gaat dat in Ridderkerk.

De heer Prins: Dank. Merci.

De heer Van Zutphen: Dank u wel, mevrouw de voorzitter, voor dat, voor de woorden ook. En ik vind het fijn dat we goed zijn overgekomen. Maar ik wilde u ook allemaal bedanken omdat er zijn toch weer een aantal hele belangrijke elementen aan de orde geweest waar wij ook weer opnieuw over moeten nadenken, hoe zorgen wij zelf voor de nabijheid, dat de burgers van de gemeente weten wie we zijn? Hoe we onze bereikbaarheid hebben georganiseerd, hoe we ... Nou ja, enzovoort. We hebben ook wel weer ons lesje geleerd op een goede manier vanavond en daarvoor wil ik u graag ook heel hartelijk bedanken.

De voorzitter: Mooier kan ik het niet meer maken.

4. Sluiting

De voorzitter: Bedankt voor ieders aanwezigheid en wel thuis, en voor de kijkers nog een verdere fijne avond.