

Vergaderjaar 2022–2023

**36 325**

**Nationale Ombudsman 2022**

**Nr. 2**

**JAARVERSLAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE  
KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN OVER  
2022**

**INHOUDSOPGAVE**

Voorwoord	2
Leeswijzer	6
1. Het werk van de Nationale ombudsman	7
1.1 Armoede	14
1.2 Toegang tot voorzieningen	21
1.3 Fundamentele rechten	27
1.4 Participatie en invloed	32
1.5 Leefbaarheid	35
1.6 Caribisch Nederland	40
1.7 Internationaal	44
2. Het werk van de Kinderombudsman	46
2.1 Belangrijkste dossiers	47
2.2 Signalen, klachten en informatieverstrekking	51
2.3 Belangrijkste publicaties	54
3. Het werk van de Veteranenombudsman	58
4. Onze mensen	63

## **VOORWOORD**

### ***Tijd voor de burger***

In 2022 viel Rusland Oekraïne binnen. Er brak een oorlog uit die zich ook in 2023 voortzette, met een verwoestend effect op het leven van vele burgers. Wereldwijd voelden we de weerslag. De oorlog zorgde voor stijgende energieprijzen en torenhoge inflatie. Zo'n 90.000 Oekraïners vluchtten naar Nederland, waardoor er extra druk kwam op de bestaande asiel- en opvangcrisis. Een crisis die bovendien stapelde op andere grote vraagstukken die voor veel onzekerheid zorgen, zoals woningnood, de klimaattransitie, het stikstofprobleem, problemen in de jeugdzorg en de complexe hersteloperaties van het toeslagenschandaal, de gaswinning in Groningen en de wateroverlast in Limburg. Daarbovenop ziet de Nationale ombudsman, als lokale ombudsman voor meer dan driekwart van de gemeenten, ook toenemende onvrede over regionale en lokale verschillen in de dienstverlening aan burgers.

Die onzekerheid duurt voor veel burgers in Nederland nog altijd voort, ondanks dat begin 2023 de coronapandemie officieel eindigde. Als ombudsmannen blikten we in het vorige jaarverslag al vooruit op een onzekere periode en de kwetsbaarheid van mensen- en kinderrechten, instituties en de rechtsstaat. Ook hadden we aandacht voor de financiële gevolgen, door onder meer de start van het terugbetalen van coronasteun door ondernemers. De vele faillissementen die daardoor dreigden, zijn inmiddels werkelijkheid geworden. Mede daarom heeft de Nationale ombudsman vorig jaar diverse aanbevelingen gedaan om de toegang tot schuldhulpverlening door gemeenten voor zelfstandig ondernemers te verbeteren. We vreesden daarnaast voor een toename van armoede en schulden onder burgers die de overheid hard nodig hebben. Armoede was het afgelopen jaar dan ook een rode draad in het werk van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Zowel in Europees, als in Caribisch Nederland.

In de kern zijn de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman er om burgers, waaronder kinderen en veteranen, te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid of andere instanties. En om overheden uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen. Er liggen in Nederland grote problemen en uitdagingen voor ons. Om daarmee aan de slag te gaan is een overheid nodig die met lef het kapitaal in de samenleving durft aan te spreken. Van het maatschappelijk middenveld en het bedrijfsleven, tot burgers en jongeren. Een overheid die luistert en realistisch is over de inspanning die zij wil en kan leveren, zonder beloftes te doen die zij niet kan waarmaken. Daarom zullen wij, om burgers te helpen, meer dan ooit ook de overheid moeten helpen het anders te doen.

### **Het begint met luisteren**

De overheid moet eerder, vaker en beter actief luisteren naar burgers. Niet luisteren om bevestigd te krijgen wat al is, maar luisteren met als doel samen verder te komen. Want daar begint het leren. Vervolgens is vooral dat wat volgt op het luisteren belangrijk. Wij horen nog regelmatig dat burgers zich niet gehoord voelen of niet serieus genomen worden. In een goed gesprek met individuele burgers hoort de overheid dan ook de juiste vragen te stellen. Met als allerbelangrijkste eerste vraag: Wat heb je nodig? En vervolgens wat burgers daarin zelf kunnen doen en hoe de overheid ze kan ondersteunen bij wat ze niet zelf kunnen doen. Die ene

vraag wat iemand zelf kan bijdragen aan de oplossing is van onschatbare waarde. Het antwoord daarop voorkomt verkeerde of te grote verwachtingen voor beiden. En het stelt burgers in staat om bij de problemen waarmee ze kampen, zelf regie te nemen in de oplossing. Recent onderzoek van de Nationale ombudsman laat bijvoorbeeld zien dat burgers die een beroep doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning, nog te vaak verlies van invloed op hun eigen leven ervaren. Eigen regie is belangrijk, want zelfbeschikking en regie gaan gepaard met welzijn en geluk.

### **Participatie met invloed**

Niet langer praten over burgers dus, maar mét. We zagen daar in 2022 goede voorbeelden van. De minister van Infrastructuur en Waterstaat organiseerde een rondetafelgesprek met burgers en belangengroepen over luchtvaartoverlast. De parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen ging in gesprek met scholieren en studenten over wat zij merken van de problemen in het aardbevingsgebied. Ook zagen we plannen voor een landelijk burgerforum over klimaat en energie dat in 2023 moet starten. En we zien dat steeds meer ministeries en gemeenten aan de Kinderombudsman vragen hoe zij de belangen van kinderen vroegtijdig mee kunnen nemen in nieuwe plannen, regels en wetten.

In 2023 vernieuwen we zelf onze Participatiewijzer, met daarin de spelregels die nodig zijn voor een behoorlijke omgang met de inbreng van burgers. Want we blijven kritisch volgen hoe participatie wordt ingezet. Vooral daar waar het plak- en pleisterwerk lijkt voor onbehoorlijke dienstverlening door de overheid. Participatie kan alleen succesvol zijn als het gaat om invloed en zeggenschap. Veel burgers willen hun stem ook buiten de stembus laten horen, maar in de praktijk participeert maar een kleine groep. Ook kinderen willen meer inspraak en kunnen meepraten en beslissen over dingen die belangrijk voor ze zijn. Willen we dat burgers daadwerkelijk mee kunnen doen, dan moet aan bepaalde voorwaarden worden voldaan, zoals genoeg geld om van te leven. De Nationale ombudsman pleitte op Wereldarmoededag dan ook voor een toereikend sociaal minimum dat de Rijksoverheid moet regelen. Zodat er geen mensen meer door het ijs zakken en er ruimte ontstaat voor participatie. Recent onderzoek van de Open Universiteit wijst bovendien uit dat participatie alleen dan vertrouwen kan terugwinnen, als de overheid ook op andere vlakken goed presteert. Participatie kan succesvol zijn en bijdragen aan vertrouwen, als burgers ervaren dat overheden ook op andere momenten responsief, welwillend en integer zijn.

### **Proactieve overheid**

Alleen een responsieve overheid is niet voldoende. We pleitten in 2022 voor een proactieve overheid, die actief inzet op het voorkomen van problemen. Door de mogelijkheden en voorzieningen die er voor burgers zijn en waar ze recht op hebben, actief te brengen. Of door die voorzieningen automatisch toe te kennen. Ook hiervoor deden we afgelopen jaar regelmatig aanbevelingen. We zien goede voorbeelden. Vanaf 1 april 2024 ontvangen ouders van kinderen met een ernstige ziekte of beperking, die daarom een indicatie voor de Wet langdurige zorg hebben, indien gewenst automatisch de dubbele kinderbijslag waarop ze recht hebben. DUO gaat studenten actiever wijzen op de aanvullende beurs. En de SVB en het UWV startten in 2022 een pilot om ouderen die aanspraak kunnen maken op een aanvulling op hun AOW, proactief te benaderen.

### **Van gelijkheid naar gelijkwaardigheid**

Het ontbreekt bij overheden niet aan de goede wil om problemen op te lossen. Maar wel om daar bewust, bedachtzaam en met creativiteit mee aan de slag te gaan. Er is nog te vaak een reflex van meer regels en verregaande juridisering, soms als gevolg van het bovenmatig nastreven van het gelijkheidsbeginsel. Natuurlijk, wat de overheid ten minste voor de burger zal doen, moet voor eenieder gelijk zijn. Maar daarboven kunnen er verschillen zijn. Het gaat dan niet meer om het traditionele rechtsidee van gelijkheid, maar om «ieder het zijne geven». Die verschillen moeten dan wel beargumenteerd en begrijpelijk zijn. We zien die juridisering het afgelopen jaar terug bij het versterken van de rechtspositie van burgers. Naar aanleiding van het toeslagenschandaal kregen burgers meer toegang tot juridische bijstand. Ook kondigde de minister voor Rechtsbescherming aan het stelsel voor rechtsbijstand te vernieuwen, met een meer laagdrempelige toegang tot recht. Burgers werden op allerlei vlakken mogelijkheden geboden om zich te verweren tegen de overheid. Met de beste intenties. Maar het laat zien dat de overheid meer tegenover de burger staat dan ernaast. En het is impliciet een boodschap dat de overheid zelf niet zal veranderen.

### **Tijd voor de burger**

We kijken ook naar onszelf. Het jaarverslag over 2021 was getiteld «De burger kan niet wachten». We pleitten in veel dossiers voor snelheid. En dat blijven we doen, want nog altijd wachten teveel burgers te lang voordat begonnen wordt aan de oplossing van hun problemen. Maar met snelheid bedoelen wij niet het overhaast nemen van beslissingen met een juridische grondhouding. We bedoelen dat de overheid het gesprek snel start, erkent dat er fouten zijn gemaakt en vervolgens de tijd neemt om naast de burger te gaan staan en weloverwogen aan de slag gaat met de oplossing. En burgers perspectief biedt, met tijd en met aandacht. Zodat burgers niet pas dusdanig laat in het proces betrokken worden, dat juridische bijstand onvermijdelijk is.

Het goede gesprek met burgers samen kan in de praktijk nogal eens leiden tot verrassend eenvoudige oplossingen en, naast financieel herstel, ook emotioneel herstel. Het is ook om die reden dat we in 2022 gestart zijn met een onderzoek naar hoe de overheid leert van grote hersteloperaties. En of de overheid daarin voldoende oog heeft voor burgers. We kijken daarbij ook kritisch naar onze eigen rol. Want we dagen niet alleen de overheid uit om beter te luisteren, wij dagen ook onszelf uit om het goede gesprek te blijven voeren. In 2023 gaan we in ieder geval vaker aan tafel met overheidsorganisaties om te praten over wat het betekent om vanuit het perspectief van burgers en kinderen te denken en handelen.

### **Zichtbaar en dichtbij**

Door te blijven investeren in onze bereikbaarheid en toegankelijkheid, streven wij ernaar het goede voorbeeld te geven. Ook in 2023 zoeken we burgers op en gaan we naast hen zitten om te luisteren en hen op weg te helpen. Komend jaar zijn we weer te vinden in onder meer Groningen, Zeeland, Limburg en Caribisch Nederland, om zelf te horen wat burgers bezighoudt. We gaan in 2023 ook onder meer uit eigen beweging onderzoeken waarom en op welke punten het niet lukt om crisisnoodopvang voor asielzoekers van voldoende kwaliteit te organiseren. Ook gaan we kijken hoe gemeenten werken aan het vroegtijdig voorkomen van schulden. En we onderzoeken wat het wantrouwen van ouders in de overheid doet met hun kinderen.

De komende tijd staat voor ons niet alleen de vraag centraal hoe wij een goede ombudsman voor burgers, kinderen en veteranen kunnen zijn. Het zal ook steeds meer draaien om de vraag wat voor ombudsman de overheid nodig heeft. Hoe zorgen we ervoor dat de overheid leert van de klachten, vragen en signalen die wij ontvangen en de aanbevelingen die wij doen? Wij zullen er alles aan doen om burgers, kinderen, veteranen én overheden te helpen het vertrouwen in elkaar terug te winnen. Er is geen tijd te verliezen.

Kinderombudsvrouw  
Margrite Kalverboer

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman  
Reinier van Zutphen

## **LEESWIJZER**

In dit jaarverslag leest u in hoofdstuk 1 over het werk van de Nationale ombudsman vanuit vijf thema's: Armoede, Toegang tot voorzieningen, Fundamentele rechten, Participatie en invloed en Leefbaarheid. Zowel de individuele klachtbehandeling als de grotere onderzoeken krijgen daarbij de aandacht. Daarna komen het werk in Caribisch Nederland en de internationale activiteiten van de Nationale ombudsman aan bod. Hoofdstuk 2 gaat over het werk van de Kinderombudsman en hoofdstuk 3 over het werk van de Veteranenombudsman. In hoofdstuk 4 vindt u de personeelscijfers van de ombudsmannen.

Alle in dit jaarverslag genoemde rapporten, rapportbrieven, nieuwsberichten en columns van de Nationale ombudsman en Veteranenombudsman zijn ook te vinden op de website [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl). Daar vindt u ook cijfers over ons werk. Alle publicaties van de Kinderombudsman zijn te vinden op de website [kinderombudsman.nl](http://kinderombudsman.nl). In de digitale versie van dit jaarverslag zijn hyperlinks in de tekst opgenomen.

Het merendeel van de klachten lossen wij op door middel van interventie: wij vragen aan de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. U ziet voorbeelden hiervan in dit verslag. Omwille van de privacy noemen wij de burgers in deze verschillende cases niet bij hun echte naam.

## **1. HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

**In het werk van de Nationale ombudsman staat de vraag centraal of burgers behoorlijk behandeld worden door de overheid. Is de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met burgers en staat het perspectief van burgers voldoende voorop?**

De Nationale ombudsman helpt burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. We ondersteunen met adviezen en het geven van praktische handvatten. En we wijzen burgers de weg naar het juiste loket. Als het nodig is, doen we nader onderzoek. Waar we zien dat de behandeling van burgers beter kan, dagen we overheden uit om anders te kijken naar hun dienstverlening en processen. Met als doel het voorkomen van vergelijkbare klachten in de toekomst. We zetten ons ervoor in dat het burgerperspectief centraal staat in alles wat de overheid doet. Ook zijn we een vraagbaak voor ambtenaren, medewerkers van uitvoeringsinstanties, intermediairs en andere professionals, zodat zij burgers met een hulpvraag beter kunnen helpen.

### **De boodschap in 2022**

In 2022 was er veel belangstelling voor het werk van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman en voor onze boodschap aan de overheid in ons jaarverslag over 2021: «De burger kan niet wachten». We benadrukten dat veel noodzakelijke veranderingen in de wachtstand stonden en dat burgers de overheid vroegen om daadkracht. Ook gingen we in op het vertrouwen van burgers in de overheid. Meer vertrouwen in de overheid begint met een overheid die zich betrouwbaar toont, behoorlijk handelt en het burgerperspectief centraal stelt. Verder maakten we duidelijk dat maatwerk geen oplossing is voor slecht beleid en slechte wet- en regelgeving. Het verhuult dat het in de basis niet goed zit, terwijl dát moet worden aangepakt. Het is cruciaal dat regels, afspraken én uitvoering aansluiten bij de burger: waar hebben zij behoefte aan en hoe kan dat via normale begrijpelijke systemen worden uitgevoerd. Ook het belang van een proactieve overheid die burgers actief opzoekt en wijst op de voorzieningen waar ze recht op hebben en automatisch toekent waar dat kan, werd door de Nationale ombudsman veel benoemd.

### **Effectiviteit van ons werk**

Als het misgaat tussen burger en overheid kan de Nationale ombudsman tussenbeide komen, bemiddelen of onderzoek instellen. Ook kan de ombudsman op eigen initiatief structurele problemen onderzoeken. In 2022 heeft de Nationale ombudsman 24.020 verzoeken (dit betreft zowel klachten, signalen als vragen) van burgers ontvangen. Dit zijn er 5.899 minder dan in 2021. We zien dat de veranderingen in het aantal klachten en vragen in 2022 redelijk gelijk verdeeld zijn over de verschillende ministeries en overheidsinstanties.

Van de in 2022 behandelde verzoeken heeft de Nationale ombudsman 1.027 zaken opgelost door interventie: wij vragen aan de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. In vier zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 236 brieven en 42 rapporten waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven over het handelen van de overheid. Het kan zijn dat een lopend onderzoek tussentijds beëindigd wordt, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek. In alle overige zaken (22.711) heeft de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg

geholpen en doorverwezen, soms ook naar de overheidsorganisatie waar de klacht over ging. De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten, en geeft overheidsinstanties daarom zoveel mogelijk de kans problemen eerst zelf op te lossen. Als de klachtbehandeling niet naar tevredenheid is van de burger, kunnen ze bij de ombudsman terecht.

Een uitgebreidere specificatie van het aantal verzoeken van burgers staat, uitgesplitst per overheidsinstantie, in de cijferbijlage bij dit jaarverslag op [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl).

#### *Versterking klachtbehandeling en dienstverlening door de overheid*

Naast het behandelen van verzoeken van individuele burgers zet de Nationale ombudsman ook in op het verbeteren van de dienstverlening door de overheid. Dit doet hij door inzet van een breed scala aan activiteiten. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging. In 2022 zijn 18 onderzoeken uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport of met een brief aan de betrokken bewindspersoon. Ook zijn vanuit de Nationale ombudsman andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn in 2022 65 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag om overheidsinstanties te helpen hun klachtbehandeling te verbeteren. Verder zijn 46 lezingen, interviews en presentaties gegeven door de ombudsman om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van de Nationale ombudsman.

#### *De relatie met het parlement*

Afgelopen jaar kwamen er elf Kabinetsreacties op een rapport of een brief van de Nationale ombudsman. Ook werden er vijf keer Kamervragen gesteld direct naar aanleiding van een rapport of brief van de ombudsman. Drie Kamervragen hadden betrekking op het rapport «Met te weinig genoeg nemen». Hiernaast werd er in negen andere Kamervragen verwezen naar een rapport of brief van de ombudsman. Ook gebeurde het negen keer dat een bewindspersoon bij de beantwoording van Kamervragen de ombudsman noemde, terwijl de ombudsman niet in de vragen zelf genoemd werd. Daarnaast werden er in 2022 zeven moties ingediend waarin de ombudsman genoemd werd, waarvan er vier werden aangenomen. Verder werd er in vele commissievergaderingen, verslagen en plenaire debatten in de Tweede Kamer gerefereerd aan het jaarverslag over 2021.

De Nationale ombudsman sprak negen keer in de Tweede Kamer over of naar aanleiding van een van zijn onderzoeken. Of over de actualiteit. Zo sprak de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman met de vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid, over de schrijnende situatie van asielzoekers bij het aanmeldcentrum in Ter Apel. Verder maakte de Nationale ombudsman kennis met de voorzitters van twee vaste Kamercommissies: van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (VWS) en van Defensie.

Daarnaast spreekt de Nationale ombudsman twee keer per jaar met de voorzitter van de Tweede Kamer en de griffier. In 2022 sprak hij met hen over de samenwerking tussen beiden, zoals bij de behandeling van het jaarverslag, de agendering van de onderzoeken en brieven van de ombudsmannen en de versterking van de vertegenwoordigende functie van de Tweede Kamer.



De Eerste Kamer sprak in 2022 over het eigen functioneren, naar aanleiding van een zelfevaluatie over haar rol in de Kinderopvangtoeslag-affaire. Daarbij is onder andere de vraag gesteld welke rol de rapporten en aanbevelingen van de Nationale ombudsman hierin kunnen spelen. De Eerste Kamer heeft besloten de rapporten van de Nationale ombudsman meer te betrekken in het wetgevingsproces. Ook wil de Eerste Kamer minimaal eens per jaar een gesprek met de Nationale ombudsman.

#### *Gesprekken met kabinet en uitvoeringsorganisaties*

De Nationale ombudsman spreekt niet alleen met burgers, maar ook veel met de overheid. Het is tenslotte niet alleen zijn doel om burgers op weg te helpen, maar ook om de overheid te helpen leren van deze situaties. Het gaat om reguliere individuele gesprekken met kabinetsleden, maar ook met bestuurders van de nationale en lokale overheden over de problemen en oplossingsrichtingen die de ombudsman ziet op basis van klachten, signalen en eigen onderzoek. Sinds het aantreden van Kabinet Rutte IV op 10 januari 2022, heeft de Nationale ombudsman met bijna alle bewindspersonen kennismakingsgesprekken gevoerd over hun ambities voor deze kabinetsperiode, maar ook over ons werk en de ontwikkelingen en knelpunten die wij in de praktijk zien op hun beleidsterreinen.

In 2022 voerde de Nationale ombudsman naast de reguliere gesprekken, ook twee achtergrondgesprekken met een groep van bestuurders van verschillende uitvoeringsorganisaties over actuele onderwerpen als de menselijke maat en rechtmatigheid. Verder sprak de ombudsman met de Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU). Ook in het gesprek met de MCU gaf hij de boodschap af dat maatwerk geen oplossing is voor slecht beleid en slechte wet- en regelgeving.

Verder spreken de Nationale ombudsman en/of zijn medewerkers geregeld met maatschappelijke (belangen)organisaties, onder andere over de ervaringen van hun achterban of cliëntèle met overheden. Denk aan Slachtofferhulp Nederland, Juridisch Loket, Ieder(in), Vluchtelingenwerk, Nidos, Nationale Jeugdraad, Leger des Heils, Valente, Landelijke Cliëntenraad, ZZP-Nederland, Per Saldo, ANBO en vele anderen.

#### **Onderzoek naar behoorlijkheid**

Burgers verwachten een behoorlijke behandeling door de overheid. De Nationale ombudsman helpt burgers op weg, wanneer zij vastlopen in hun contact met de overheid. Bij burgers die een klacht indienen, toetst de Nationale ombudsman aan de hand van behoorlijkheidsnormen in hoeverre het optreden van de overheid behoorlijk was. In de behoorlijkheidswijzer omschrijft de ombudsman wat hij ziet als de essentie van behoorlijk overheidsoptreden. Dit beoordelingskader voor klachten laat zien wat de overheid moet doen om zich behalve rechtmatig ook menselijk op te stellen naar burgers. Het antwoord op de vraag over wat behoorlijkheid precies is, verandert continu, net als de relatie tussen burger en overheid. Daarom startte de Nationale ombudsman in 2021 het project «Behoorlijkheid».

In het project onderzoeken we of de huidige invulling en toepassing van behoorlijkheid nog passen bij de relatie tussen burgers en overheid. In 2022 spraken we met eigen medewerkers en met de buitenwereld over waar het schuurt in die relatie en wat er nodig is om dit te verbeteren. Daarvoor organiseerde de ombudsman meerdere bijeenkomsten met een divers samengestelde externe klankbordgroep. Daarin waren maatschappelijke organisaties, overheidsinstanties en de wetenschap vertegen-

woordigd. Daarnaast sprak de ombudsman – in interviews en ronde tafels – met ambtenaren en bestuurders van uitvoeringsinstanties en gemeenten over hun ervaringen met en wensen voor (de toepassing van de) behoorlijkheid. De Nationale ombudsman sprak in 2022 ook met lokale ombudsmannen over hun ervaringen en wensen voor de toepassing van behoorlijkheid. Ten slotte organiseerde de ombudsman een ronde tafel met zes ombudsmannen uit Europese landen om de toetsingskaders met elkaar te vergelijken en te bezien wat we van elkaar kunnen leren.

In het komende jaar zal de ombudsman de inzichten die in de afgelopen twee jaar zijn opgedaan vertalen naar de inkleuring en toepassing van de behoorlijkheid om de actualiteit en relevantie ervan te vergroten. In 2024 rondt de ombudsman het onderzoek af en zal hij de bevindingen presenteren tijdens de dertiende World Conference van het International Ombudsman Institute (IOI) van 13–17 mei in Den Haag.

### **Professionals ondersteunen**

Professionals die direct of indirect werken met burgers kunnen via het online platform Raadbaak met elkaar én de Nationale ombudsman kennis uitwisselen, elkaar vragen stellen en casuïstiek bespreken. Zij kunnen de burger daarmee sneller en beter op weg helpen. De ombudsman en zijn onderzoekers signaleren via de Raadbaak mogelijke knelpunten die kunnen leiden tot nader onderzoek. Inmiddels zijn bijna 700 maatschappelijke professionals bij de Raadbaak aangesloten.

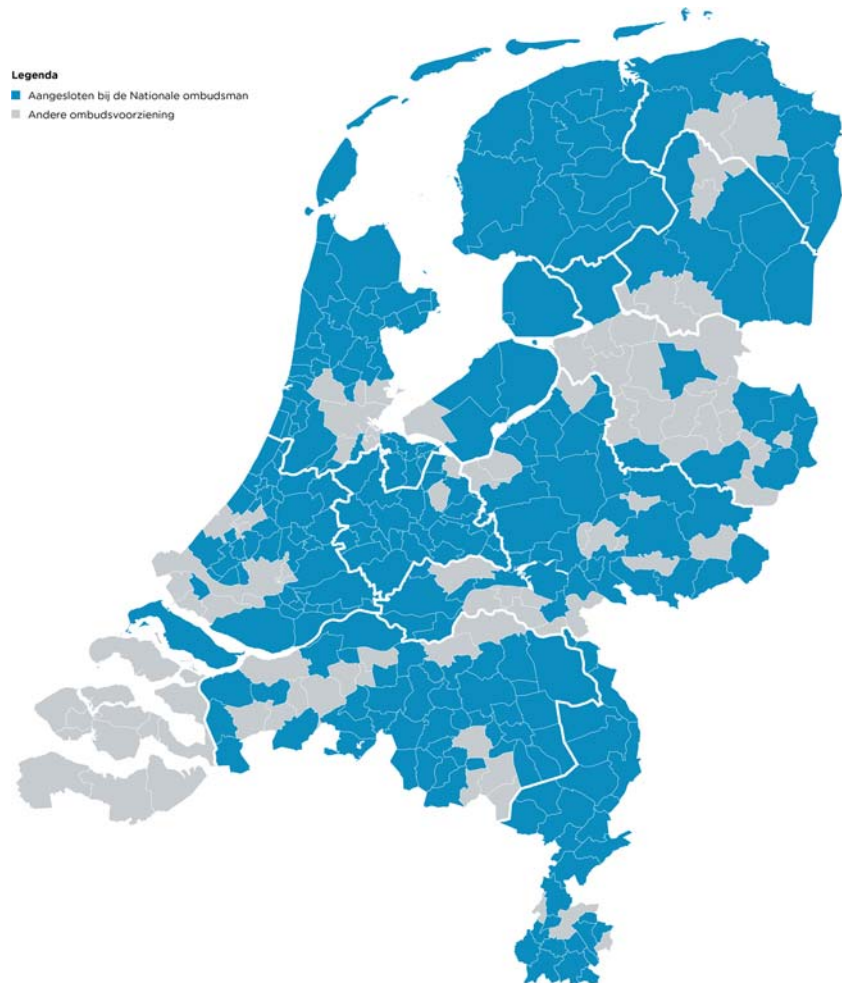
In 2022 publiceerden we via de Raadbaak diverse podcasts. Daarin spraken Reinier van Zutphen en professionals over diverse inhoudelijke onderwerpen zoals bemiddeling in het klachtproces, vakmanschap en het belang van de beslagvrije voet bij burgers met schulden. Ook organiseerden we verschillende webinars waarbij de ombudsman online in gesprek ging met zo'n honderd professionals over onderwerpen als het balanceren tussen regelgeving en professionele ruimte.

Professionals voeren onderling en met medewerkers van de ombudsman talloze gesprekken in de Raadbaak community. Zij delen signalen en kennis met elkaar. Naast de Raadbaak is er op onze website een speciaal gedeelte ingericht met vakinformatie. Professionals kunnen zich hier aanmelden om op de hoogte te blijven van de meest recente publicaties, maar ook voor informatie over komende workshops op het gebied van professionele klachtbehandeling.

Naast de Raadbaak is er voor professionals zoals klachtbehandelaars, wijkagenten en raadsliden ook een speciaal telefoonnummer. Hiervan is in 2022 44 keer gebruik gemaakt.

## Ombudsman voor gemeenten, provincies en waterschappen

258 gemeenten (75%) aangesloten bij de Nationale ombudsman



De Nationale ombudsman is ook de ombudsman van alle provincies en waterschappen en van 258 van de 345 gemeenten en bijna alle gemeenschappelijke regelingen. In 2022 werd de uitbreiding met de dertien Zeeuwse gemeenten per 1 januari 2023 voorbereid. Daarmee steeg het percentage van gemeenten dat aangesloten is bij de Nationale ombudsman naar 78%. Ook de drie bijzondere gemeenten in Caribisch Nederland behoren tot het werkgebied van de ombudsmannen. Afgelopen jaar kreeg de ombudsman 4.820 klachten en vragen over lokale overheden. Deze gingen met name over gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

Als mensen een klacht hebben over hun gemeente, gaan ze eerst naar de gemeente met deze klacht. Als die hun klacht volgens de burger niet adequaat behandelt, dan kunnen mensen bij de ombudsman terecht. De laatste jaren is de focus van de Nationale ombudsman verschoven van achteraf oordelen naar het ondersteunen van gemeenten bij het verbeteren van hun eerstelijns klachtbehandeling. Van genezen naar

voorkomen dus. Daarbij spelen twee uitdagingen: de lokale zichtbaarheid van de Nationale ombudsman en de ombudsman, die ook landelijk actief is, voor burgers laten ervaren als toegankelijk en nabij.

In het licht van deze uitdagingen ondernam de ombudsman een aantal activiteiten in 2022:

- De ombudsman trekt regelmatig het land in voor werkbezoeken. Hij en zijn team verdiepen zich in regionale en lokale thema's. Zij spreken met burgers om te horen wat er speelt, en waar zowel burgers als lokale overheden in de praktijk tegenaan lopen. In 2022 waren er tours in Friesland en Gelderland. Naast deze uitgebreide tours, waren er ook kortere werkbezoeken aan onder meer de gemeente Ameland en de provincies Groningen, Limburg, Zeeland en Noord-Brabant.
- De ombudsman zoekt toenadering tot de lokale politiek en het lokale bestuur. In 2022 organiseerde hij bijvoorbeeld, samen met de Nederlandse Vereniging voor Raadsleden, zes bijeenkomsten, in Den Haag, Breda, Roermond, Assen, Alkmaar en Arnhem. Onderwerp van gesprek was onder meer hoe de ombudsman rapporten die hij uit eigen beweging schrijft, beter bij gemeenten onder de aandacht kan brengen. Zodat gemeenten beter aan de slag kunnen met de aanbevelingen. De ombudsman is hierover ook in gesprek met de Vereniging van Griffiers. Deze sessies geven de ombudsman input voor eigen onderzoeken. Met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is er regulier contact over de onderzoeken uit eigen beweging die de lokale overheid betreffen.
- De ombudsman informeerde alle (nieuwe) raadsleden na de gemeenteraadsverkiezingen van 16 maart 2022 met een brief en een videoboodschap over zijn rol, taken en de ondersteuning die hij raadsleden kan bieden. De ombudsman staat nu ook in de startersgids voor nieuwe raadsleden als «hulptroep voor de raad».
- De Nationale ombudsman onderhoudt contact met lokale rekenkamers. Zij gaan in 2023 een landelijk onderzoek opzetten, open voor alle rekenkamers, over hoe de eerstelijns klachtbehandeling bij gemeenten loopt. De resultaten kunnen de Nationale ombudsman helpen bij het verder professionaliseren van de lokale ombudsfunctie.

Soms krijgen gemeenten te maken met aanhoudend en ook grensoverschrijdend klaaggedrag. In 2022 heeft de ombudsman twaalf keer een workshop gegeven aan gemeenten over hoe daarmee om te gaan. Deze lessen zijn samengevat in de nieuwe publicatie «Zorgvuldig begrenzen».

Tot slot is de ombudsman met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het project Open Klachten gestart als onderdeel van het Actieplan Open Overheid 2021–2022. Onder leiding van de Open State Foundation is in 2022 een begin gemaakt met eenheid van registratie. Zo kunnen straks verschillen in kaart gebracht worden in aantallen klachten tussen gemeenten onderling en tussen gemeentelijk en nationaal niveau. Dat betekent dat in de toekomst, de 90% van de klachten die nu vaak informeel wordt afgehandeld, ook terug te zien is in rapportages. Het is voor burgers nuttig om inzicht te hebben in informatie over reeds behandelde klachten. Ook overheden kunnen ervan leren en voor wetenschappers en journalisten is die informatie een waardevolle databron. De klachten worden op zo'n manier gepubliceerd dat ze niet herleidbaar zijn tot individuele burgers.

### **Ombudsman online**

Onze website en sociale media zijn belangrijke middelen om in contact te staan met de samenleving en informatie te delen. De ombudsman wordt digitaal door steeds meer mensen gevonden. Hieronder een overzicht van 2022 in cijfers, met tussen haakjes de aantallen in 2021.

- Website nationaleombudsman.nl in 2022:
  - Aantal bezoekers: 591.003 (532.509)
- Webpagina's professionals nationaleombudsman.nl in 2022:
  - Paginaweergaven: 40.452, waarvan unieke paginaweergaven: 35.200 (25.237)
- Volgers van de Nationale ombudsman op sociale media in 2022:
  - Twitter: 11.998 (11.745)
  - LinkedIn: 15.106 (11.580)
  - Facebook: 8.875 (8.418)
  - Instagram: 1.359 (1.029)
  - YouTube: 388 (339)
- Webcare:
  - Aantal binnengekomen berichten via Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram: 51.158 (47.663)
  - Klachten/vragen via WhatsApp: 4.045 (3.210)

## 1.1 Armoede

**Een groeiend aantal burgers heeft steeds meer moeite om de rekeningen te betalen. In 2022 zagen we een hoge inflatie, mede veroorzaakt door stijgende energieprijzen. Ook zorgde de nasleep van de coronacrisis voor financiële problemen: verlies van werk, sluiting van winkels en faillissementen van kleine ondernemers. Met name huishoudens die rond het sociaal minimum leven, werden extra hard geraakt in hun portemonnee. Uit onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat zelfstandig ondernemers, statushouders, jongeren met een beperking en jongeren in de bijstand financieel extra kwetsbaar zijn. Bij een crisis lopen zij meer risico op het verlies van hun werk en op langdurige schulden.**

### **Onderzoeken naar armoede- en schuldenproblematiek**

In 2022 voerde de Nationale ombudsman verschillende onderzoeken uit naar armoede- en schuldenproblematiek. Allereerst waren dit drie deelonderzoeken naar sociale minima. In het rapport «Een status met weinig armslag» staan de financiële knelpunten van statushouders centraal. «Meedoen zonder beperkingen» gaat over jongeren met een beperking. In «Watertrappelen in de bijstand» keken we naar jongeren van 18 tot 21 jaar in de bijstand. Deze groepen zijn extra kwetsbaar bij (langdurige) armoede.

De ontwikkelingen van stijgende prijzen door de energiecrisis gecombineerd met de hoge inflatiecijfers, maken de conclusies van deze onderzoeken extra urgent. In het rapport «Zelfstandigen over de drempel» werd gekeken naar de toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandigen en kleine ondernemers.

Het reflectiestuk «Sociale minima in de knel» beschreef elf overkoepelende conclusies uit bovenstaande onderzoeken naar sociale minima. Ook putten we daarvoor uit het rapport «Met te weinig genoeg nemen», waarin we onderzoek deden naar het niet gebruiken van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie. Meer daarover is te lezen in paragraaf 1.2 Toegang tot voorzieningen.

### **Een status met weinig armslag**

Statushouders lopen een hoog risico om langdurig financieel in de knel te komen. Onder andere door een gebrek aan basiskennis van de Nederlandse taal en het financiële systeem. Ook hebben ze vaak last van onverwerkte traumatische gebeurtenissen en ontbreekt het ze aan een sociaal netwerk. Daarnaast hebben ze meestal geen financiële buffer.

De Nationale ombudsman constateerde in het rapport «Een status met weinig armslag» dat financiële begeleiding noodzakelijk is voor statushouders. Daarnaast verschilt de manier van financieel ontzorgen van statushouders sterk per gemeente. Ook hebben statushouders te maken met veel verschillende overheidsinstanties. Dat zorgt voor problemen wanneer deze niet goed samenwerken. De overdracht van informatie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) naar de gemeente en de samenwerking met de uitvoeringsinstanties kan beter. Ook statushouders die wél professionele begeleiding ontvangen, komen financieel in de knel. Dit komt doordat wet- en regelgeving en voorzieningen niet aansluiten bij de leefsituatie van statushouders. Werken is niet altijd lonend en statushouders krijgen gemaakte leges- en vertaalkosten en kosten voor

gezinshereniging niet volledig vergoed. Verder ontbreekt een laagdrempelig aanspreekpunt of loket.

### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

#### **Huurtoeslag voor een statushouder**

*«Ik stuit op problemen bij het aanvragen van huurtoeslag voor een statushouder. Als ik de BelastingTelefoon bel, blijkt dat alle bewoners van het asielzoekerscentrum staan ingeschreven op hetzelfde adres. Hierdoor lijkt het alsof de desbetreffende statushouder 80 medebewoners heeft. Om dit recht te laten zetten, zit ik anderhalf uur aan de telefoon en word ik vier keer doorverbonden, voordat ik een medewerker aan de lijn krijg die het kan oplossen. Ik moet telkens opnieuw de situatie uitleggen. Ik merk vaker dat medewerkers niet goed bekend zijn met de problemen van statushouders, het is voor hen geen dagelijkse praktijk. Hierdoor duurt het heel lang om dingen recht te zetten.» – Medewerker COA*

Op basis van het onderzoek riep de Nationale ombudsman de betrokken partijen op om de knelpunten (gezamenlijk) op te lossen. Hij deed daarvoor enkele aanbevelingen. Allereerst moet er gezorgd worden voor goede financiële begeleiding. Ook moeten de nu reeds bekende knelpunten in de begeleiding door gemeenten opgelost worden. Verder moet de samenwerking in de keten verbeterd worden en de administratieve werkelijkheid van de overheid beter aansluiten bij de leefsituatie van statushouders.

#### **Meedoen zonder beperkingen**

Jongeren met een beperking lopen veel risico op langdurige financiële problemen. Dat komt met name door ingewikkelde wetten en regels, hoge administratieve lasten en onzekere financiën.

De overheid gaat ervan uit dat jongeren financieel voor zichzelf kunnen zorgen als zij 18 jaar worden, eventueel met hulp van hun ouders en/of verzorgers. Maar het leven van jongeren met een beperking ziet er vaak heel anders uit. Zelfredzaamheid is daardoor niet altijd mogelijk. Verdere moeilijkheden ontstaan door lastig te begrijpen wetten en regels, hoge administratieve lasten en omdat hulp uit het sociale netwerk wordt overschat.

Deze jongeren ervaren weinig toekomstperspectief. Onbeperkt meedoen lukt vaak niet, omdat er tussen jongeren met een beperking grote verschillen zijn in hun uitgangspositie. Hun financiële perspectief is vaak beperkt. Jongeren met een beperking werken vaak onregelmatige uren. De ene week lukt werken beter dan de andere. Die onregelmatigheid heeft gevolgen voor het inkomen, dat daardoor sterk wisselt. Daarnaast loont werken door verrekeningen niet altijd.

#### **Gezondheidsklachten verergeren door te veel administratie**

*Esther zit in een rolstoel. Fulltime werken lukt haar niet. Maar ze werkt twaalf uur per week met veel plezier. Daarnaast heeft Esther een Wajong-uitkering van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en ontvangt ze huur- en zorgtoeslag van de Belastingdienst. Ook heeft ze een zorgverzekering via de gemeente. Esthers inkomsten uit werk worden met haar uitkering verrekend. Ze verdient door haar baan daarom netto € 30 per maand. Maar ze moet goed opletten. Want als haar salaris iets hoger wordt, mag ze*



*geen gebruik meer maken van de zorgverzekering via de gemeente. Dan gaat ze er financieel zoveel op achteruit, dat ze beter kan stoppen met werken. Hoewel Esther met veel plezier werkt, geeft het regelen en bijhouden van de administratie haar veel stress. Hierdoor verergeren haar gezondheidsklachten.*

Op basis van het onderzoek riep de Nationale ombudsman de betrokken overheidsinstanties op om de knelpunten (gezamenlijk) op te lossen, door jongeren al voor hun achttiende verjaardag proactief en in begrijpelijke taal te informeren en ervoor te zorgen dat werken van toegevoegde waarde is, ook in deeltijd. En door het regelen van voldoende persoonlijke begeleiding en financiële zekerheid.

### **Watertrappelen in de bijstand**

Jongeren van 18 tot 21 jaar vormen in de bijstand een bijzondere groep. Zij hebben een zeer lage uitkering, omdat hun ouders en/of verzorgers nog verantwoordelijk zijn voor de kosten van verzorging en opvoeding. Wanneer ouders en/of verzorgers die verantwoordelijkheid niet nemen, of niet kunnen nemen, moeten gemeenten de bijstand aanvullen. Niet alle gemeenten doen dat voldoende. Jongeren in de bijstand komen hierdoor in de knel.

*«Elke dag in de bijstand voelt voor mij als overleven. Door alle zorgen over woonruimte, huur en eten, lukt het me niet om een toekomst op te bouwen.» – Jongere in de bijstand*

In het rapport concluderen we dat jongeren tegen diverse knelpunten aanlopen in wet- en regelgeving, zoals de verplichte zoektermijn. Daarnaast is (deeltijd)werken vanuit de bijstand onnodig ingewikkeld en niet altijd lonend.

De ombudsman ziet ook een aantal praktische problemen. Zo is de (weg naar de) bijstandsprocedure te ingewikkeld en ontbreekt het aan snelle, eenvoudig te begrijpen informatie over de bijstand. De manier van informeren en de begeleiding vanuit gemeenten sluiten niet altijd aan op de behoeften van jongeren. Bovendien is het beleid er niet op gericht dat jongeren vanuit de bijstand een opleiding volgen. Al helemaal niet als ze in de schuldhulpverlening zitten.

In het rapport raadt de ombudsman gemeenten en de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aan om de verplichte zoektermijn naar werk of opleiding voor jongeren tot 21 jaar niet meer toe te passen. De bijstandsuitkering voor jongeren zonder ouderlijk vangnet moet aangevuld worden tot het sociaal minimum en er is inzet nodig op duurzame uitstroom uit de bijstand. Jongeren moeten proactief en in begrijpelijke taal geïnformeerd worden en goed begeleid, aansluitend op de persoonlijke behoefte.

### **Sociale minima in de knel**

In het overkoepelend reflectiestuk «Sociale minima in de knel» analyseerde de ombudsman de bevindingen en conclusies uit de sociale minima onderzoeken. Ook keek hij naar de conclusies uit het onderzoek naar niet-gebruik van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie en het onderzoek naar de toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandig ondernemers. Veel van de knelpunten uit deze vijf onderzoeken zijn voor alle groepen hetzelfde. In de reflectie benoemt de ombudsman de overkoepelende problemen en



doet hij suggesties voor wat de overheid kan doen om deze op te lossen. Het reflectiestuk werd gepubliceerd op Wereldarmoededag, op 17 oktober 2022.

De conclusie is dat veel mensen door de ondergrens van het sociaal minimum zakken. Onder meer door energiearmoede en stijgende prijzen. *«Het sociaal minimum is ontoereikend. Dat was al zo en dat is alleen maar erger geworden. De overheid moet ervoor zorgen dat mensen niet door de ondergrens van het sociaal minimum zakken, maar dit gebeurt nu wel. De verhoging van het minimumloon en de energietoeslag zijn daarbij niet voldoende.»* – Reinier van Zutphen

De Nationale ombudsman constateert ook dat er grote verschillen zijn tussen gemeenten in participatie en bestaanszekerheid en dat voorzieningen niet of niet voldoende gebruikt worden. Wetten en regels zijn ingewikkeld en administratieve lasten zijn hoog. Er is een onrealistische inschatting van het doenvermogen van burgers en er is gebrek aan geld, tijd en deskundigheid bij gemeentelijke dienstverleners. Ook zijn er afstemmingsproblemen in de keten. Om al deze redenen is het moeilijk voor mensen om uit de armoedeval te komen.

Daarom riep de Nationale ombudsman de rijksoverheid op om een toereikend sociaal minimum te garanderen. Gemeenten moeten daarnaast de mogelijkheden voor mensen om mee te doen in de samenleving versterken. Overheden moeten proactief niet-gebruik van voorzieningen tegengaan, zorgen voor ruimere bandbreedtes en buffers tegen de armoedeval en sociale regelgeving verbeteren.

Met bovenstaande oplossingsrichtingen kan de overheid zorgen voor voorzieningen, waarbij vertrouwen in de burger de basis vormt. Burgers in een kwetsbare positie krijgen weer vertrouwen als ze weten dat ze voor hun bestaanszekerheid op de overheid kunnen rekenen. Door meer buffers in te bouwen, hoeven zij zich niet meer uitsluitend bezig te houden met het hoofd financieel boven water houden. Zo krijgen ze betere kansen om mee te doen in de samenleving.

De onderzoeken en het reflectiestuk kregen een vervolg in de Tweede Kamer. Reinier van Zutphen verzorgde op 6 oktober 2022 een technische briefing aan de vaste Kamercommissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de sociale minima-onderzoeken. Dit was voorafgaand aan het commissiedebat over armoede en schuldenbeleid op 8 oktober. Tijdens dit debat werd veelvuldig verwezen naar de onderzoeken. Ook werden er in december schriftelijke Kamervragen gesteld over onze rapporten over sociale minima. Binnenkort volgt er een kabinetsreactie op deze rapporten.

### **Zelfstandigen over de drempel**

Het onderzoek «Zelfstandigen over de drempel» was een vervolgonderzoek op twee onderzoeken uit 2018 naar schuldhulpverlening: «Een Open Deur» en «Een Open Deur? het vervolg.» Deze onderzoeken hadden een brede insteek, gericht op de staat van de schuldhulpverlening in gemeenten. Daarin constateerde de Nationale ombudsman onder meer dat veel gemeenten zelfstandigen categoriaal uitsluiten van schuldhulp. Hij riep gemeenten op om de toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandigen op korte termijn te verbeteren.

Door een wetswijziging in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) werd het op 1 januari 2021 voor gemeenten verplicht om ook ondernemers met schulden te helpen. In 2021 besloot de Nationale ombudsman mede daarom uit eigen beweging onderzoek te doen naar de vraag of gemeenten aan zelfstandigen inmiddels laagdrempelig toegang verlenen tot de schuldhulpverlening. Dit onderzoek leidde tot het rapport «Zelfstandigen over de drempel», dat in april 2022 verscheen.

De Nationale ombudsman constateerde dat de toegankelijkheid van de schuldhulp voor zelfstandigen sterk verschilt per gemeente. De grote verschillen tussen gemeenten zijn niet uit te leggen. Zelfstandigen in dezelfde winkelstraat krijgen, als ze in verschillende gemeenten wonen, soms in zeer verschillende mate hulp. De vraag of een zelfstandige uit de schulden komt, hangt nu te veel af van zijn toevallige woonplaats.

Zelfstandigen weten vaak niet dat zij bij hun gemeente terecht kunnen voor schuldhulp. Ook is er een groep die dat wel weet en zich bij het juiste loket meldt, maar voortijdig afhaakt. Ondernemers voelen vaak een drempel in het benaderen van de overheid. Als ze in de schulden komen, ervaren ze veel stress en schaamte. Ze ervaren het als falen als het misgaat, dus kloppen ze niet graag aan voor hulp. Als dan ook niet direct duidelijk is waar ze terecht kunnen, of wanneer ze veel worden doorverwezen, haken ondernemers af. Daarom is het belangrijk om de drempel naar schuldhulpverlening voor zelfstandigen zo laag mogelijk te maken. Gemeenten doen er daarom goed aan één loket in te richten voor alle vragen en problemen waar zelfstandigen tegenaan lopen.

Daarnaast werd geconcludeerd dat de verdeling van verantwoordelijkheden niet overal helder is. Veel gemeenten laten de dienstverlening geheel of gedeeltelijk uitvoeren door een externe partij. Externe uitvoering van taken ontslaat een gemeente niet van haar verantwoordelijkheid. Een actieve toezichhoudende rol van de gemeente op de kwaliteit van de dienstverlening is nodig als de taken door een externe partij worden uitgevoerd.

Op basis van de conclusies is een aantal aanbevelingen gedaan, om gemeentelijke schuldhulpverlening toegankelijker te maken en de verantwoordelijkheid van gemeenten te waarborgen. Daarbij is veel aandacht besteed aan het belang van goede klachtbehandeling en opvolging.

Een van de manieren waarop dit rapport een vervolg kreeg, is de aanstelling van een aanjager «problematische schuldenaanpak» door het kabinet. Deze is aangesteld voor één jaar, per 8 september 2022, en voert regie op de omgang met de schuldenproblematiek van ondernemers.

### **Nationale ombudsman en Kinderombudsman hebben grote zorgen over herstelproces Kinderopvangtoeslag**

*«Alles is nu gericht op een financiële procedureel juiste afhandeling. Maar als de overheid meer inzet op bemiddeling, komen we sneller en dichter bij wat ouders nodig hebben.» – Reinier van Zutphen*

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman spraken meer dan eens hun zorgen uit over de uitvoering van het herstelproces. De Nationale ombudsman deed dat in 2022 onder andere in zijn derde klachtenmonitor «Wachten op herstel, hoe lang nog?». Hij wees met name op de achterstanden en informatieverstrekking bij de integrale beoor-

deling en het bezwaarproces. Voor de gedupeerden was het niet duidelijk wanneer zij aan de beurt zouden komen. De ombudsman deed ook aanbevelingen over deze onderwerpen. De staatssecretaris Toeslagen en Douane liet weten de door de ombudsman gesignaleerde knelpunten te herkennen en gevolg te geven aan de aanbevelingen.

Verder zijn er geregeld gesprekken met beleidsmakers, uitvoerders en met de VNG over het herstelproces. Vanuit de ombudsman nemen medewerkers ook deel aan de VNG-klankbordgroep waar meerdere gemeenten aan deelnemen die gedupeerde ouders en kinderen brede hulp geven op vijf leefgebieden: financiën, wonen, werk of dagbesteding, gezondheid en gezin.

De ombudsman wil versnelling door (herstel)bemiddeling aan het begin van het herstelproces. Hij is voorstander van informele geschilbeslechting. Door geschillen in een vroeg stadium op een laagdrempelige, oplossingsgerichte manier definitief en in zijn geheel te behandelen, kan naar zijn mening een aanzienlijk aantal verzoeken effectiever worden opgelost. Ook kan daarmee de huidige juridisering van het herstelproces worden voorkomen. Verder wezen de ombudsmannen in een brief aan de staatssecretaris gezamenlijk op een aantal knelpunten bij de uitvoering van de Kindregeling, zoals het ontbreken van een specifieke schuldenregeling voor gedupeerde kinderen met problematische schulden. De staatssecretaris heeft aangegeven bezig te zijn met een oplossing.

### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman**

#### **De kinderopvangtoeslagaffaire in de praktijk**

*Anwar belandt in 2014 in de problemen. Hij moet zo'n 3.000 euro aan kinderopvangtoeslag terugbetalen aan de Belastingdienst. Dat lijkt geen hoog bedrag, maar vervolgens kan het gezin van Anwar óók in de toekomst geen kinderopvangtoeslag meer aanvragen. Anwars echtgenote stopt daarom noodgedwongen met werken om voor de kinderen te zorgen. Ze verliezen veel inkomen en moeten aankloppen bij familie en vrienden om geld te lenen. In 2020 meldt het gezin zich bij de UHT als gedupeerde van de toeslagenaffaire. Ze worden erkend en krijgen 30.000 euro.*

*Inmiddels redt het gezin het financieel net, mede dankzij hulp van de gemeente. De kinderen zitten sinds kort weer op voetbal. Maar door alle strijd is Anwar opgebrand en zit hij ziek thuis. Dat veroorzaakt veel stress. Hij vraagt zich af wat hij moet doen als hij door zijn ziekte minder salaris krijgt. Hij heeft zijn kinderen jarenlang verteld dat ze niet konden sporten en vreest dat hij ze straks moet vertellen dat ze er weer af moeten. Hij wil het liefste dat zijn vrouw een opleiding kan doen om jarenlange achterstand op de arbeidsmarkt in te halen, dat zijn kinderen op voetbal kunnen blijven en dat de schulden bij zijn familie en vrienden worden afgelost.*

#### **Weten wat deurwaarders doen, kunnen en mogen**

*Marijes kinderen gaan naar een kinderdagverblijf. Maar ze bouwt daar een schuld op, omdat ze de kosten niet kan betalen. Het kinderdagverblijf schakelt een deurwaarder in om de openstaande schuld te innen. Omdat Marije te weinig geld en middelen heeft, wordt er een deel geïnd en sluit de deurwaarder het dossier.*

*Omdat het kinderdagverblijf ook de rest van het bedrag wil hebben, dragen ze het dossier over aan een andere deurwaarder. Marije ziet plotseling dat haar openstaande saldo bijna twee keer zo hoog wordt als wat de vorige deurwaarder eiste. Ze stelt de nieuwe deurwaarder daarom vragen over de opbouw van de kosten en die verwijst Marije naar haar online dossier. Maar hier vindt ze niet de antwoorden op haar vragen. Ook op haar klacht wordt niet afdoende gereageerd. Ze stapt daarom naar de Nationale ombudsman en dient een klacht in over de te hoge kosten en slechte informatieverstrekking door de deurwaarder.*

*Als we contact opnemen met de deurwaarder blijkt dat deze een aantal zaken verkeerd heeft vermeld in het dossier. De deurwaarder past het aan en hierdoor wordt een aantal kosten voor Marije lager. De ombudsman concludeert dat de deurwaarder te makkelijk is omgegaan met de vragen en de uiteindelijke klacht van Marije. Als de deurwaarder zich goed had verdiept, was tussenkomst van de ombudsman helemaal niet nodig geweest.*

*De ombudsman vindt dat mensen erop moeten kunnen vertrouwen dat deurwaarders zorgvuldig handelen en dat burgers moeten weten wat je als deurwaarder doet, kan en mag. Als dit voor mensen niet duidelijk is, moet de deurwaarder hierover uitleg geven.*

#### **Tussen gemeente en uitvoerende instantie**

*Julia is ziek geworden en kan niet werken. Ze krijgt het financieel moeilijk en kan haar gemeentelijke belastingen niet meer betalen. Ze vraagt de gemeente om kwijtschelding, zodat ze de heffingen ook niet hoeft te betalen. Maar de gemeente wijst haar verzoek af. Ze maken daarbij een fout met het berekenen van het bedrag dat Julia maandelijks overhoudt om van te leven. Als ze de gemeente daarop wijst, moet ze erg lang wachten op een antwoord.*

*Na maanden stuurt de gemeente Julia een lange brief. Daarin staat enerzijds dat ze de belastingen niet kan betalen en zelfs te weinig geld heeft voor een betaalregeling. Anderzijds staat er dat ze door de overwaarde op haar huis de belastingen wel kan betalen. Ze begrijpt er helemaal niets van. Suggereert de gemeente nu dat ze haar huis moet verkopen, zodat ze daarmee de gemeentelijke belastingen kan betalen? Ze betaalt nu maandelijks 385 euro aan hypotheeklasten. Ze zal voor dat bedrag nooit een huurwoning vinden. Komt ze dan op straat terecht? Ten einde raad neemt Julia contact op met de Nationale ombudsman.*

*De ombudsman constateert dat de betrokken ambtenaren het probleem van de een naar de ander schuiven. Ook verwijzen ze naar de instantie waaraan ze de invordering van belastingen hebben uitbesteed. Na onze interventie hoeft Julia haar huis niet te verkopen én mag ze toch langer doen over het betalen van de belastingen. Het zou een hoop zorgen schelen als de gemeente in de toekomst eerder meedenkt in oplossingen voor mensen die wel willen, maar niet direct kunnen betalen.*

## 1.2 Toegang tot voorzieningen

**Goede toegang tot voorzieningen zoals zorg en hulp is essentieel in een samenleving. De Nationale ombudsman houdt in de gaten waar de toegang tot overheidsvoorzieningen onder druk staat. Als het misgaat vraagt de ombudsman daar aandacht voor. We doen dat met name voor groepen in kwetsbare situaties, zoals ouderen en jongeren, die vaak niet goed worden bereikt door de overheid. De ombudsman helpt burgers door verbeteringen aan de overheid voor te stellen, op basis van klachten die binnenkomen en eigen onderzoek.**

In 2022 voerde de Nationale ombudsman verschillende onderzoeken uit naar de toegang tot voorzieningen voor burgers. Het rapport «Met te weinig genoegen nemen» richt zich op het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie. In «Alleen volwassen worden», opgesteld in samenwerking met de Kinderombudsman, ligt de focus op alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv's) die vanaf hun achttiende een groot risico hebben op een opeenstapeling van problemen. In «Samen verder» geeft de Nationale ombudsman, ook samen met onder andere de Kinderombudsman, oplossingsrichtingen voor de aanpak van de complexe problemen in de jeugdzorg. Deze twee onderzoeken worden behandeld in hoofdstuk 2 over het werk van de Kinderombudsman. Ook publiceerde de ombudsman in juni 2022 een reflectie op de grote hoeveelheid coronagerelateerde vragen, signalen en klachten. Die hadden vaak betrekking op de toegankelijkheid van informatie. Verder ontving de ombudsman signalen dat burgers te maken kregen met wachttijden rond de Basisregistratie Personen (BRP). Dit had te maken met de grote instroom van Oekraïense vluchtelingen in korte tijd.

### **Met te weinig genoegen nemen**

Voor veel ouderen in een financieel kwetsbare positie zijn wetten en regels te ingewikkeld. De afstand tot de overheid is vaak groot of er is gebrek aan vertrouwen. In het onderzoek «Met te weinig genoegen nemen» concludeert de ombudsman dat deze ouderen daardoor niet altijd gebruik maken van inkomensvoorzieningen, terwijl ze daar wel recht op hebben. Dat heeft verschillende oorzaken. Veel ouderen houden liever niet hun hand op. Ook zijn ze bang dat ze het geld later weer moeten terugbetalen. Dit gevoel is versterkt door het kinderopvangtoeslagschandaal. Het gevolg hiervan is dat ze soms onnodig onder het sociale minimum leven.

Ouderen in een financieel kwetsbare positie hebben behoefte aan een proactieve benadering vanuit de overheid. Hierbij is regelmatig terugkerende informatie vanuit gemeenten en landelijke uitvoeringsinstanties gewenst. Hiervoor moet de overheid gebruikmaken van maatschappelijke organisaties zoals verenigingen, geloofsgemeenschappen en buurtcentra. Zij kunnen een belangrijke schakel vormen tussen de overheid en ouderen. De ombudsman beveelt in zijn rapport aan om ouderen proactief te benaderen en persoonlijk contact te leggen. En om intermediairs te benutten en alle beschikbare data en gegevens uit te wisselen tussen betrokken (overheids)instanties.

Op 6 oktober 2022 liet de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen in een reactie weten dat het ministerie actief bezig is met het terugdringen van «niet-gebruik». Dat wil zeggen: het verminderen van het aantal Nederlanders dat geen gebruik maakt van de inkomensvoorzie-

ningen waar ze recht op hebben. De minister geeft aan dat de uitgangspunten van maatregelen die de Nationale ombudsman voorstelt, overeenkomen met het nieuw ontwikkelde beleid en bijbehorende uitvoeringsprocessen.

Tijdens en na het onderzoek heeft de ombudsman veelvuldig gesproken met verschillende gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties. Het is duidelijk dat zij zich bewust zijn van het belang van de burger, dat door de ombudsman naar voren is gebracht. Maar er moeten nog stappen worden gezet om deze uitgangspunten in de praktijk te brengen en hier daadwerkelijk effect mee te bereiken. In de tweede helft van 2023 zal de ombudsman vervolgonderzoek doen om uit te zoeken of ouderen iets merken van de genomen maatregelen.

### **Klachten over het CAK**

Sinds 2018 is de Nationale ombudsman in gesprek met het CAK over de hoeveelheid klachten die hij jaarlijks over het CAK ontvangt. Deze hebben vooral verouderde ICT-systemen en ketenproblematiek als oorzaak. Met name bij de inning van de eigen bijdragen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz) is de dienstverlening te vaak ondermaats. Ondanks constructief overleg, samenwerking en een aangekondigd investerings- en verbeteringstraject, blijft de Nationale ombudsman zich zorgen maken. Vooral over de doorlooptijd van de verbeteringen. Hij constateert dan ook dat het nog steeds kan voorkomen dat burgers onbegrijpelijke facturen ontvangen en in onlogische, soms pijnlijke, situaties terecht komen.

In 2022 heeft het CAK een meerjarig verbetertraject in gang gezet dat zich met name richt op het vereenvoudigen en moderniseren van de ICT. Dit moet uiteindelijk leiden tot een sterke verbetering van de dienstverlening. De ombudsman blijft de ontwikkelingen aandachtig volgen.

### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

#### **CAK lost oorzaak verzending kwetsende brief aan nabestaande niet op**

*De echtgenote van Rob verblijft tot haar overlijden in een zorginstelling. Voor de gemaakte zorgkosten betaalde zij iedere maand een eigen bijdrage aan het CAK, op grond van de Wlz. Ruim een maand na het overlijden van zijn echtgenote ontvangt Rob post van het CAK. In de brief staat: «Wijlen mevrouw heeft zorg in een instelling ontvangen.» En het CAK brengt zorgkosten in rekening over de maand ná haar overlijden. Waarom stuurt het CAK deze rekening terwijl het weet van het overlijden? Dit ervaart Rob als erg kwetsend.*

*Als hij contact opneemt met het CAK, blijkt dat hij de factuur niet hoeft te betalen. Rob dient een klacht in. Het CAK maakt hem excuses, maar laat ook weten dat het systeem van waaruit deze brieven worden gestuurd niet aangepast kan worden. Omdat de organisatie het probleem niet oplost, schakelt Rob de Nationale ombudsman in. Na tussenkompst erkent het CAK het probleem wel, maar biedt geen structurele oplossing. De organisatie blijft verwijzen naar haar niet aanpasbare (ICT) systeem.*



### **Betere toegang tot zorg**

Verschillende overheidsorganisaties in de zorg hebben te maken met aanhoudende problemen. Dat gaat bijvoorbeeld over personele tekorten en ICT-gerelateerde problemen. De ombudsman houdt de ontwikkelingen in de gaten. Klachten en signalen die binnenkomen brengen wij onder de aandacht bij de betrokken instanties en bewindspersonen.

Ook rondom het nieuwe portaal van het persoonsgebonden budget (PGB) denkt de ombudsman mee. Het doel is dat budgethouders sneller, makkelijker en veiliger hun PGB-administratie kunnen doen. Hij benadrukt bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het belang van transparantie: informeer mensen zo vroeg en goed mogelijk over het proces en wees bereikbaar voor de burger.

### **Mensen uit het buitenland met langdurige zorgbehoefte**

Een paar keer per jaar ontvangt de Nationale ombudsman klachten van emigranten met een langlopende zorgvraag. Zij verwachten dat ze zorg kunnen krijgen vanuit de Wlz, maar hier moet je voor verzekerd zijn. Doordat deze mensen in het buitenland geen premie betalen voor de Wlz, vallen ze niet onder deze wet. Dit kan leiden tot te lange wachttijden als de zorgvraag plotseling acuut wordt.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken probeert vaak een oplossing in de regio te creëren. Maar voor mensen die terug naar Nederland komen, is er een andere oplossing nodig. In september 2022 heeft de ombudsman gesprekken gevoerd met de ministeries van Buitenlandse Zaken en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Deze laatste erkende dat het probleem bestaat en dat er een oplossing voor moet komen.

De ombudsman ziet voor zichzelf in dit dossier een faciliterende en constructieve rol, waarin we de juiste instanties bij elkaar brengen om dit probleem op te lossen.

### **Leerpunten voor de lange termijn aanpak corona**

De coronaperiode heeft veel gevraagd van zowel burgers als de overheid. In juni 2022 publiceerde de Nationale ombudsman een «reflectie op de grote hoeveelheid coronagerelateerde vragen, signalen en klachten». Dat ging om bijna 10% van het aantal verzoeken dat bij de ombudsman binnenkwam. Een substantieel deel van de klachten ging om informatieverstrekking door de overheid, in het bijzonder over de toegankelijkheid van de informatie en over de transparantie van het coronabeleid. De observaties uit deze reflectie en bijbehorende leerpunten voor de langetermijnaanpak van corona zijn gedeeld met de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De overheid greep via de coronamaatregelen in op het persoonlijke leven van burgers. Burgers moesten hun sociale leven op pauze zetten en hun bewegingsvrijheid werd ingeperkt. Als de overheid veel vraagt en verwacht van de burger, mag de burger verwachten dat de overheid hen goed informeert en ondersteunt. Op basis van de ontvangen vragen, signalen en klachten stelt de ombudsman vast dat bij een volgende pandemie de burger meer centraal gesteld moet worden: weeg alle aspecten van het leven van burgers mee. Motiveer maatregelen en wees duidelijk en open over de afweging van belangen. Ook is (blijvende) toegang tot de overheid en diens noodzakelijke voorzieningen belangrijk. De overheid moet oog blijven houden voor de consequenties van de crisis voor mensen in kwetsbare posities. In het bijzonder voor burgers die

langdurig kampen hebben met de fysieke gevolgen, kleine ondernemers die weer belasting moeten gaan betalen in tijden van hoge inflatie en personeelstekorten en kinderen en jongeren, van wie de belangen op de achtergrond raakten bij de crisismaatregelen. De opgelopen achterstanden moeten ze met steun van de overheid kunnen inhalen.

#### **Voor een dichte deur bij de Autoriteit Persoonsgegevens**

In 2021 publiceerden we een rapport over hoe de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) omgaat met het ongenoegen van burgers over de behandeling van privacyklachten door de AP. Tot onze tevredenheid heeft de AP laten weten de aanbevelingen uit het rapport op te zullen volgen om zo de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Echter, we hebben in juli 2022 per brief laten weten dat we ons nog steeds zorgen maken. Met name over de achterstanden en lange wachttijden.

#### **Burgers voelen zich vaak overvallen door CBR-mededeling**

Wanneer de politie twijfelt of iemand rijvaardig is, dan kunnen ze daarover een mededeling naar het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) sturen. De Nationale ombudsman krijgt regelmatig klachten over de procedure waarmee onderzoek wordt gedaan naar de rijgeschiktheid. Mensen voelen zich overvallen, want de brief over hun rijgeschiktheid valt vaak onverwachts op de mat. Iemand moet meteen zijn rijbewijs inleveren en burgers moeten kosten maken. Burgers klagen er soms over dat er bij de politie niet wordt geluisterd naar hun verhaal.

De ombudsman wil dat de politie en het CBR burgers goed informeren en naar hen luisteren. Wij voeren één-op-één-gesprekken met de politie en het CBR, op basis van individuele klachten, we stellen structurele oplossingen voor. Ook sprak de ombudsman hierover op de politie-CBR-dag op 18 november 2022.

#### **Verbetering informatieverstrekking Sociale Verzekeringsbank**

De Nationale ombudsman ontving een klacht van een gemachtigde over de SVB waaruit bleek dat de informatieverstrekking beter kan. Het ging om een verrekening bij zijn cliënt. Die kwam door de verrekening onder het minimum terecht. De SVB legde uit dat dit niet zo was. Echter, de SVB stuurde geen overzicht mee van bedragen en berekeningen. Wel bleek later dat de intermediair rekende met verkeerde cijfers. Dat was direct duidelijk geweest als de SVB in haar mededeling over de gehanteerde aflossingscapaciteit en de berekende beslagvrije voet, melding had gemaakt van de bedragen waarmee concreet in deze zaak was gerekend. Door dat niet te doen, bleef ruimte voor onduidelijkheid en ontstond de klacht.

Na tussenkomst van de ombudsman heeft de SVB haar informatieverstrekking structureel verbeterd. Zij heeft haar «bijsluiters» (bij een besluit tot verrekenen) meer in overeenstemming gebracht met de informatie zoals de SVB dat doet bij loonbeslag. Daarmee toont de SVB oog voor wat de burger bij een (beslissing tot) verrekening nodig heeft: informatie over de beslagvrije voet, hoe die in het concrete geval is berekend en de mogelijkheid om dat eenvoudig te controleren. Met de verbeterde informatie kan de burger zelf kijken of het klopt.



## **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

### **DigiD in het buitenland**

*Jeroen woont in Hong Kong en heeft geen toegang meer tot zijn inbox van MijnOverheid.nl. Om dat op te lossen heeft hij een nieuwe activeringscode voor zijn DigiD nodig. Hij komt erachter dat hij de activeringscode alleen fysiek bij een speciale balie kan ophalen, waar iemand zijn identiteit kan controleren. Maar de dichtstbijzijnde balie is in Bangkok, 1.700 kilometer verderop.*

*Jeroen snapt niet waarom hij helemaal naar Thailand moet om dit te regelen. Waarom sturen ze de activeringscode niet naar het consulaat in Hong Kong? Daar haalt hij bijvoorbeeld ook zijn paspoort op. Daar kan toch ook iemand zijn identiteit controleren? Jeroen dient een klacht in bij DigiD. Die geven aan dat ze bezig zijn met een oplossing, maar dat die er nog niet is.*

*Jeroen meldt zich bij de Nationale ombudsman, die regelt dat hij mee kan doen met een experiment met videobellen van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Daarbij kunnen ze de identiteit digitaal controleren en dan DigiD activeren. Zo hoeven mensen niet fysiek naar een balie te komen. Uiteindelijk is het op die manier snel geregeld. Het experiment met videobellen bleek zo succesvol, dat voortaan alle Nederlanders die in het buitenland wonen ook digitaal geholpen kunnen worden.*

### **Tips vanuit de doelgroep serieus nemen**

*Door een handicap kan Tom niet volledig werken. Daarom ontvangt hij een Wajong-uitkering. Daarnaast volgt hij een opleiding, zodat hij straks een baan en een inkomen heeft. Na een moeizame start begint hij enthousiast aan zijn opleiding. Hij kan bij het UWV een vergoeding voor zijn reiskosten aanvragen. Dat verloopt niet makkelijk. Alles moet per post worden opgestuurd. Er raakt nog weleens een aanvraag kwijt. Dat betekent maanden wachten op geld en veel stress.*

*Tom stuurt voortaan ook de aanvragen online in via zijn werkmap bij het UWV. Dat is ook geen oplossing. Hij moet steeds achter zijn geld aan en krijgt moeilijk contact met het UWV. Tom dient daarom een klacht in bij het UWV. Hij stelt voor een knop op de website toe te voegen waardoor het online aanvragen indienen makkelijker wordt. Die oplossing wijst het UWV af. Ze kunnen het systeem niet voor één persoon aanpassen.*

*Tom vraagt de Nationale ombudsman om hulp. We nemen contact op en adviseren het UWV om het proces zo aan te passen dat aanvragen (ook) langs een eenvoudige digitale weg kunnen worden ingediend. We krijgen een positieve reactie. Ze gaan er serieus mee aan de slag en ze verwachten dat het hele proces in de zomer van 2023 aangepast is. Door zijn ervaring te delen met de ombudsman zorgde Tom ervoor dat anderen straks niet meer tegen dezelfde problemen aan lopen.*

### **Wie helpt Joep weer fietsen?**

*Joep is 14 jaar en heeft een aangepaste fiets. Het is een voorziening die valt onder de Wmo. Deze wet regelt hulp voor mensen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen. Het wiel van de*

*fiets van Joep is kapotgegaan. Sonja, de moeder van Joep, vraagt de leverancier om het te repareren. Deze leverancier heeft een contract met de gemeente voor het leveren van Wmo-hulpmiddelen. Na vijf dagen komt de monteur kijken en bestelt een nieuw wiel. Helaas blijkt na drieënhalve week dat er een verkeerd wiel is besteld. Sonja belt de leverancier een paar keer. Het wordt haar duidelijk dat het nog minstens twee weken zal duren voor er een nieuw wiel in de fiets gezet kan worden. In de tussentijd kan Joep de fiets al zo'n zes weken niet gebruiken. Dat betekent dat Joep niet zelfstandig naar sport, muziekles en vrienden kan.*

*Sonja heeft al vaker lang moeten wachten op Wmo-hulpmiddelen. Ze dient daarom een klacht in bij de Nationale ombudsman. Wij benaderen de gemeente om te kijken of er een oplossing mogelijk is. Wij vragen gemeenten al langer om beter te letten op de levering van Wmo-middelen. Omdat we zien dat meer mensen problemen hebben met de levering en reparaties van hun Wmo-hulpmiddelen.*

*De gemeente pakt het direct op. Snel daarna wordt het wiel geleverd. Joep en zijn moeder zijn enorm blij. Toch laat Sonja nog een keer weten dat het een terugkerend probleem is. De gemeente bespreekt dit met het bedrijf dat de fiets levert. De leverancier is het ermee eens dat het niet goed is gegaan. Hij laat weten dat hij gaat kijken wat hij beter kan doen. De gemeente gaat het ook bespreken bij de kwartaalgesprekken die ze heeft met de leverancier. De gemeente laat zo zien dat zij het belangrijk vindt dat het met Joep en andere inwoners goed gaat. En dat zij de mogelijkheid krijgen om zoveel mogelijk zelfstandig te leven.*

### 1.3 Fundamentele rechten

**De overheid moet fundamentele (kinder)rechten respecteren. Dat betekent onder meer dat de overheid zich aan de wet moet houden. Zij mag de vrijheden en rechten van burgers en kinderen niet zomaar inperken of ontnemen. Ook moet de overheid zich inspannen om aantasting van rechten te voorkomen. Opvang van vluchtelingen, woningnood, inperking van het recht op demonstratie of politiegeweld raken aan fundamentele rechten van burgers. Deze onderwerpen hebben de speciale aandacht van de ombudsmannen.**

In 2022 bleef de aandacht vanuit de ombudsmannen voor fundamentele rechten van burgers van alle leeftijden onverminderd relevant. Net als voorgaande jaren zetten de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman en de Kinderombudsman zich in voor de fundamentele (kinder)rechten. Hierbij kozen ze drie specifieke, meerjarige speerpunten: huisvesting, migratie en vrijheidsontneming. Ook demonstratierecht en politieoptreden kregen in 2022 bijzondere aandacht. De Kinderombudsman richtte zich daarnaast ook op het recht van kinderen op inclusief (en passend) onderwijs, (jeugd)zorg en bescherming en het recht op een goede levensstandaard.

#### **Als de overheid niet thuis geeft**

De Kinderombudsman en de Nationale ombudsman ontvangen regelmatig zorgelijke signalen en klachten van instanties, volwassenen en kinderen over problemen met huisvesting. Zo komt het voor dat gezinnen hun huis moeten verlaten als gevolg van betaalachterstanden, het veroorzaken van overlast of vanwege (verdenking van) criminele activiteiten. In 2022 startten de ombudsmannen uit eigen beweging een onderzoek. Met dat onderzoek wilden zij de obstakels in beeld brengen waar gezinnen tegenaanlopen als zij (dreigen) hun huis (te) worden uitgezet. Het onderzoek richtte zich daarnaast op de vraag wat de gezinnen van de overheid mogen verwachten vanuit mensenrechten- en kinderrechtenperspectief.

Op straat komen te staan heeft grote impact op het welzijn van volwassenen én kinderen. Zeker wanneer zij gescheiden worden opgevangen. Kinderen worden ernstig geschaad in hun ontwikkeling naar volwassenheid. Huisuitzettingen hebben namelijk vaak gevolgen op meerdere terreinen die voor de ontwikkeling van kinderen belangrijk zijn. Kinderen moeten bijvoorbeeld hun vertrouwde omgeving zoals school, vrienden en sportclubs verlaten. Uit de klachten die de ombudsmannen ontvangen, blijkt dat overheden naar elkaar wijzen. Daardoor weten ouders en kinderen niet waar zij voor hulp terecht kunnen.

#### **Uit de praktijk van de Kinderombudsman:**

##### **Miriam (14 jaar):**

*«Als ik mijn leven op dit moment een rapportcijfer moet geven? Ik denk een vijfenhalf. Dat heeft vooral te maken met alle onzekerheid over de toekomst. Ik zit in de tweede klas van de middelbare school en mis mijn vriendinnen. En zolang er geen duidelijkheid is over waar we gaan wonen, wil ik hier ook niet echt vriendinnen maken. Ik heb een vorm van bindingsangst en dat is alleen maar erger geworden. In onze oude gemeente was ik net in aanmerking*

*gekomen voor jeugdzorg om hiermee om te leren gaan. Nu is het hele aanvraagtraject opnieuw begonnen en heb ik nog steeds geen hulp.»*

Het onderzoeksteam van beide ombudsmannen deed dossier- en literatuuronderzoek. Ze voerden gesprekken met ouders en kinderen, private partijen, hulpverleners, intermediairs en overheidsinstanties. Begin 2023 presenteerden zij het onderzoeksrapport «Als de overheid niet thuis geeft», met aanbevelingen voor het ministerie voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening en de colleges van burgemeesters en wethouders van Nederlandse gemeenten. Nieuw daarin is een mensen- en kinderrechtenkader waaraan de ombudsmannen overheden in de toekomst gaan toetsen.

### **Migratieproblematiek**

In de zomer van 2021 nam de Taliban de macht over in Afghanistan. Nederland evacueerde Afghanen die vanwege hun werk voor Nederlandse militairen hun leven niet meer zeker waren. De Nederlandse overheid verklaarde aan deze mensen een ereschuld te hebben. Toch verbleven de evacuees onder slechte omstandigheden in Nederland. Via de Veteranenombudsman kwamen signalen binnen over de wijze waarop Nederland omgaat met deze evacuees. Ze hebben een verblijfstatus, maar ruim 200 gezinnen zaten eind 2021 nog in de tijdelijke opvang. Veel van de Afghaanse evacuees worden van tijdelijke opvanglocatie naar tijdelijke opvanglocatie verhuisd. Daardoor krijgen de kinderen geen stabiele basis op school. Dit bemoeilijkt de integratie van de evacuees.

De ombudsman volgt sinds 2021 een aantal gezinnen die hij in de tijdelijke opvang Afghaanse evacuees in Nijmegen ontmoette. Hij voerde gesprekken met hen en met betrokken organisaties. De ombudsman vroeg in brieven aan het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) en de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid herhaaldelijk aandacht voor de schrijnende situatie van deze groep statushouders. Nog steeds hebben niet alle gezinnen een vaste woonplaats gevonden.

### **Klachtafhandeling sepotcodes**

Wanneer het Openbaar Ministerie (OM) afziet van vervolging, verbindt zij daaraan een sepotcode; een code die de reden van het afzien van vervolging (seponeren) aangeeft. Met de beslissing om de zaak niet (verder) te vervolgen spreekt men zich uit over de mate van betrokkenheid van een burger bij een mogelijk strafbaar feit. In 2020 constateerde de Nationale ombudsman dat de afhandeling van klachten over de motivering van deze beslissingen regelmatig te wensen overlaat. Sindsdien volgt hij het onderwerp kritisch.

De ombudsman hoort van burgers die klagen dat de sepotcode die gekozen is, in hun ogen geen recht doet aan de situatie. Het OM luistert niet voldoende naar hun verhaal of gaat daaraan voorbij. Bij een beleidssepot hebben zij het gevoel te zijn veroordeeld zonder tussenkomst van een rechter. Verder maken burgers zich zorgen, omdat de sepotcode wordt opgenomen in de justitiële documentatie. Zij kunnen niet overzien welke instanties de registratie raadplegen en wat de gevolgen daarvan zijn. Burgers ondervinden soms concrete nadelen van de gekozen sepotcode. In de praktijk blijken de mogelijkheden voor een verdachte om zich tegen een sepotcode te verweren beperkt, wat niet in verhouding staat tot de impact van de beslissing.

In november 2022 vroeg de ombudsman nogmaals aandacht voor de klachten en de afhandeling daarvan door het OM via een brief aan het College van procureurs-generaal. Daarin vraagt hij aandacht voor drie verschillende soorten tekortkomingen bij het behandelen van klachten over sepotbeslissingen. Er is onvoldoende toelichting van het OM bij de weigering om de grond van het sepot te wijzigen, of men biedt onvoldoende luisterend oor of er is onvoldoende reflectie op eerder genomen beslissingen. De ombudsman gaat dit bespreken met de voorzitter van het College.

### **Spreekrecht slachtoffer bij strafbeschikking**

Het OM kan voor veelvoorkomende strafbare feiten zelf een straf opleggen met een zogenoemde strafbeschikking. Dat kan bijvoorbeeld een geldboete, een taakstraf of een schadevergoeding zijn. Maar de slachtoffers van de misdrijven worden hierbij onvoldoende betrokken. Wanneer een zaak voor de rechter komt hebben slachtoffers wél spreekrecht en voelen ze zich gehoord. Het hebben van een stem in het strafproces kan bijdragen aan het herstel van de emotionele schade. Ook biedt dat de gelegenheid om zaken toe te lichten zoals bijvoorbeeld een verzoek om schadevergoeding. Bij een strafbeschikking is die ruimte er voor slachtoffers niet.

De ombudsman vindt dat er meer oog moet zijn voor de belangen van de slachtoffers wanneer het OM zaken afdoet met een strafbeschikking. We brachten dit in 2022 meerdere keren onder de aandacht van de minister van Justitie en Veiligheid en de minister voor Rechtsbescherming. De ombudsman vindt dat de wetgever de belangen van het slachtoffer voldoende moet waarborgen in wet- en regelgeving.

### **Demonstratierecht**

Het demonstratierecht is een fundamenteel recht dat de Nationale ombudsman doorlopend monitort. Demonstreren is een grondrecht. Tegelijkertijd zorgen de vele demonstraties soms voor dilemma's voor de driehoek van politie, burgemeester en het OM. Deze driehoek is ervoor verantwoordelijk dat de situatie veilig blijft voor bewoners, omstanders en de demonstranten zelf.

Over de dilemma's die het demonstratierecht oplevert organiseerde de ombudsman samen met de Amsterdamse driehoek eind maart 2022 een debatavond in De Balie in Amsterdam. Het demonstratierecht werd besproken vanuit sociaal-maatschappelijk en juridisch perspectief. Daarnaast kwamen ervaringsdeskundigen van Agractie, Extinction Rebellion, Unmute Us! United We Stand Europe en Black Lives Matter aan het woord. Ook gaven de politiechef en de hoofdofficier van justitie van Amsterdam, en de burgemeesters van Amsterdam en Den Haag hun visie op het recht op demonstreren. Alle aanwezigen onderschreven het belang van het demonstratierecht. De ombudsman had een kritische aanbeveling voor de overheid. Hij riep op tot betere klachtbehandeling, bijvoorbeeld over het geweld dat soms wordt gebruikt tegen demonstranten.

### **Handreiking klachtbehandeling door politie na politieoptreden bij demonstraties**

De politie kreeg de afgelopen jaren steeds vaker massaal klachten binnen na een politieoptreden. Ook van burgers die niet direct bij het politieoptreden betrokken waren.

*Een voorbeeld van een klacht: Frank is niet bij de demonstratie aanwezig, maar volgens hem spreken de beelden op sociale media voor zich. Hij dient een klacht in bij de politie. Door de beelden verliest Frank zijn vertrouwen in de politie. Hij hoopt dat zijn klacht ertoe leidt dat politie-agenten anders worden getraind.*

De Nationale ombudsman werkte in een handreiking uit hoe de politie met dit soort klachten om zou moeten gaan. De handreiking is een aanvulling op het rapport «Professionele klachtbehandeling door de politie» uit 2021. In de handreiking staat hoe de politie grote hoeveelheden klachten na een politieoptreden behoorlijk kan behandelen. Daarbij verdeelde de ombudsman klagers in drie groepen: direct betrokkenen, omstanders en niet-aanwezigen. Per groep bepaalde hij vervolgens wat een correcte, professionele afhandeling van de klacht is. De ombudsman wijst ook burgers op deze handreiking en op wat zij kunnen verwachten van de politie als een behoorlijke reactie op hun klacht.

### **Douane leert van klacht over 100%-controle op Schiphol**

De Nationale ombudsman ontving in 2022 klachten over de 100%-controles op Schiphol. Met deze controles wil de douane drugs-smokkel naar Nederland tegengaan. De ombudsman houdt zich niet bezig met de vraag of en waarom de controles worden uitgevoerd, maar wel met de manier waarop ze worden uitgevoerd. Uit onderzoek naar een klacht over onbehoorlijk fouilleren in de schaaamstreek, bleek dat dit wel een rechtmatige manier van fouilleren was. De ombudsman is echter van mening dat mensen altijd de mogelijkheid moeten hebben om in een afgesloten gelegenheid te worden gecontroleerd. De douane heeft op basis van dit onderzoek haar werkwijze aangepast. Op verzoek van de douane heeft er ook nog een gesprek plaatsgevonden met de indiener van de klacht. Die gaf aan daar tevreden over te zijn.

Vanaf eind 2022 is er op de website en in de reisapp van de douane een duidelijke werkwijze omtrent de 100%-controles te vinden. Verder staan er nu ook bij het vliegtuig banners met uitleg over de procedures.

Soms laten uitvoeringsinstanties direct zien dat ze leren van een klacht. Tijdens het proces komen ze dan zelf al met de nodige verbeteringen. Dan zijn er vanuit de ombudsman geen aanbevelingen meer nodig.

### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

#### **Gezinshereniging**

*Op 3 oktober 2022 dient Aydin een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over de dienstverlening rondom zijn aanvraag tot gezinshereniging. Zijn nareizende echtgenote verblijft op het moment van de aanvraag in China. Haar Turkse paspoort en haar visum voor China verlopen op 4 maart 2023. Daarom verzoekt Aydin om een spoedbehandeling. Op 17 oktober 2022 schrijft de IND in een reactie dat zijn klacht ongegrond is en dat de IND tot 8 maart 2023 de tijd heeft om een beslissing te nemen. De IND voegt daaraan toe dat een nareisaanvraag met spoed behandelen alleen bij hoge uitzondering mogelijk is, bijvoorbeeld om dringende, levensbedreigende of medische redenen.*

*Op 4 november 2022 stuurt Aydin daarom een e-mail waarin hij de Nationale ombudsman om hulp vraagt. Hij is bang dat zijn echtgenote zonder geldig paspoort en visum in de problemen komt*

en China niet kan verlaten. Zij kan haar paspoort niet verlengen bij de vertegenwoordiging in China. Op 16 december 2022 spreekt de ombudsman de IND en zet een (spoed)interventie uit. De IND laat weten de aanvraag met voorrang in behandeling te nemen. Op 27 december 2022 bericht de IND per e-mail dat de beslissing is genomen. De echtgenote kan voor het verlopen van haar paspoort en visum China verlaten.

### **Werkvergunning Oekraïners**

Oekraïners hebben vanaf 1 november 2022 een sticker nodig om in Nederland te mogen werken. De IND geeft deze stickers uit. Een medewerker van een uitzendbureau dient een klacht in over het verschaffen van deze stickers. Hij had namelijk met het IND een afspraak gepland staan, over stickers voor tachtig Oekraïense medewerkers die werken via zijn uitzendbureau. Maar vanwege een stickertekort annuleert de IND plotseling de afspraak, vlak voor 1 november 2022. Het lukt de medewerker van het uitzendbureau vervolgens niet om via de website van de IND een nieuwe afspraak in te plannen voor meer dan vijf personen. Hij neemt telefonisch contact op met de IND, maar dit leidt niet tot een passende oplossing. Maar zonder sticker verliezen de Oekraïense medewerkers per 1 november 2022 hun baan en huisvesting. De ombudsman grijpt in: hij neemt contact op met de IND en met resultaat. Op vrijdag 28 oktober werden de tachtig medewerkers alsnog van een sticker voorzien.

### **Klachtrecht geldt net zo goed in penitentiaire inrichting**

Freek zit ingesloten in een penitentiaire inrichting (PI). Hij klaagt erover dat medewerkers van de PI vertrouwelijke informatie over hem hebben gedeeld met medege-detineerden. De beklagcommissie van de Commissie van Toezicht van de PI neemt zijn klacht echter niet in behandeling. Daarop dient Freek een klacht in bij het klachtenloket Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). De plaatsvervangend vestigingsdirecteur van de PI verklaart de klacht niet-ontvankelijk. Omdat Freek het niet eens is met deze reacties, dient hij een klacht in bij de Nationale ombudsman. Wij hebben DJI gevraagd alsnog inhoudelijk op de klacht te reageren.

DJI laat vervolgens weten dat het klopt dat vertrouwelijke informatie over Freek bekend is geworden bij medege-detineerden. Hoe dit is gebeurd, is niet duidelijk. Volgens DJI zijn hiervoor verschillende scenario's mogelijk. De mogelijkheid dat het personeel de bron is, wordt als onwaarschijnlijk beschouwd. Waarom, wordt niet aangegeven.

De ombudsman oordeelt dat het niet juist is dat Freek in eerste instantie nergens terecht kon met zijn klacht. Ook is zijn klacht niet goed behandeld. Hij mocht verwachten dat DJI bij klachtbehandeling zorgvuldig onderzoek doet. Zo had DJI de medewerkers en medege-detineerden kunnen bevragen om te achterhalen hoe de informatie over Freek breed bekend was geraakt. De ombudsman vindt het niet juist dat DJI dat heeft nagelaten.



## 1.4 Participatie en invloed

**De overheid moet burgers de kans geven om op alle niveaus invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks aangaan. Nog te vaak komt de Nationale ombudsman tegen dat burgers hun stem niet of onvoldoende kunnen laten horen. Vaak worden ze niet voldoende geïnformeerd, is het onduidelijk hoe ze kunnen meedoen of wordt er niets met hun inbreng gedaan.**

Waar we voorheen veel onderzoek deden in het fysieke domein op dit thema, zijn we in 2022 gestart met onderzoek naar participatie in het sociale domein. Te beginnen met de invloed van burgers in de Wmo. Later zullen vergelijkbare onderzoeken volgen naar de Participatiewet en de Jeugdwet. In 2022 werd ook het onderzoek naar overlast van vliegverkeer afgerond.

### **Onderzoek naar invloed van burgers in de Wmo**

De Nationale ombudsman startte in 2022 een onderzoek naar de invloed die burgers kunnen hebben op de uitvoering van de Wmo. Het is het eerste van drie onderzoeken naar participatie en invloed bij naar gemeenten gedecentraliseerde taken in het sociaal domein.

Het onderzoek spitst zich toe op twee hoofdvragen. Ten eerste wat de invloed van burgers is op hun eigen leven. Hiervoor werden 22 mensen geïnterviewd die allemaal in een aanvraagprocedure zitten of zaten voor een Wmo-voorziening. De vragen gingen onder meer over hoe goed ze geholpen worden, of er naar ze geluisterd wordt en of ze ervaren dat ze invloed hebben. Ten tweede werd er met 33 leden van gemeentelijke adviesraden sociaal domein gesproken over de invloed van burgers op beleid en uitvoering. Hoe organiseren zij zich, hoe worden zij betrokken door de gemeente en worden hun adviezen overgenomen? Opvallend was de hoge respons van adviesraden op de oproep van de ombudsman om deel te nemen aan het onderzoek. Het rapport is in de eerste helft van 2023 gepubliceerd.

### **Onderzoek naar meldingen over overlast vliegverkeer**

In 2022 werd het onderzoek afgerond naar de afhandeling van meldingen over (geluids)overlast door vliegverkeer. Dit onderzoek startte in 2020 naar aanleiding van klachten en signalen van omwonenden van vliegvelden die veel overlast ervaren en zich zorgen maken. Dit is een lastig probleem, omdat klachten van omwonenden niet altijd op te lossen zijn. Vliegtuigen geven nu eenmaal geluidsoverlast. Wel kan er veel frustratie bij burgers worden weggenomen. Bijvoorbeeld door betere communicatie over wat er met hun meldingen wordt gedaan en door hen beter te betrekken bij keuzes die worden gemaakt, bijvoorbeeld rond vliegroutes, -hoogtes en -tijden en rond het toezicht en de handhaving.

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat organiseerde, in reactie op de brief die de ombudsman hierover verstuurde, op 17 november een rondetafelgesprek. Alle belanghebbenden, inclusief burgers en vertegenwoordigers van meldpunten, schoven aan en de minister trad op als voorzitter. Het werd een vruchtbaar gesprek waarin er echt naar elkaar geluisterd werd en het probleem werd erkend. Burgers voelden zich gehoord.



*«De overheid moet niet tegenover mensen staan, maar naast ze gaan zitten. Het is vaak niet eens moeilijk om het goed aan te pakken. Een bemoedigend voorbeeld is het rondetafelgesprek dat het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat na een brief van mij organiseerde met bewoners over vliegoverlast. Daar werd echt geluisterd en het leidde tot een verstandig gesprek. Dan ben je er nog niet, maar het is een goed begin.»*

#### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

##### **Beperking keuzevrijheid door starre regelgeving**

*Joop is 69 jaar en woont in Zuid-Holland in een gemeente met 20.000 inwoners. Met zijn gezondheid gaat het niet zo goed. «Ik kan heel moeilijk lopen, ik ben daarvoor bij een orthopeed geweest. De stand van mijn voeten is verkeerd. Ik kan 50 meter lopen, daarna kan het niet meer vanwege de pijn. Ook heb ik hartproblemen.»*

*Omdat het lopen zo moeilijk is en Joop al twee keer gevallen is met zijn gewone fiets, heeft hij bij de gemeente een driewiel-fiets, een zogenaamde «trike», aangevraagd. De Wmo-consulente oppert dat Joop misschien meer zou hebben aan een scootmobiel. Joop gaat twifelen. Eigenlijk wil hij liever een trike, maar hij moet zeven jaar met een trike of scootmobiel doen. Joop weet nu niet goed meer wat hij moet doen. Inmiddels zijn vijf maanden voorbijgegaan waarin hij niet meer alleen buiten de deur geweest is. «Ik voel dat mijn conditie achteruitgegaan is. Ook mijn cardioloog gaf aan dat het slechter gaat en hij vindt dat ik meer moet bewegen. Maar die zeven jaar zit mij dwars.»*

*Joop vindt dat hij goed betrokken wordt bij het traject en dat hij keuzevrijheid heeft. Alleen wordt de keuzevrijheid door de regels beperkt. «Ik begrijp niet dat ik voor zeven jaar een keuze moet maken. Waarom kan ik niet de trike uitproberen? Ik had dan de hele zomer al kunnen fietsen.» – Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman*

##### **Domein Roerende Zaken verbetert informatieverstrekking**

*Jamal koopt een auto bij een online veiling van Domeinen. Als hij de auto wil ophalen, ziet hij dat er in de achterbak onderdelen van de motor liggen. Dat is gek, denkt hij, want dat stond niet in de verkoopcatalogus. Jamal wil van de koop af: als hij wist dat de auto kapot was, had hij er nooit zoveel geld voor betaald. Hij vindt dat Domeinen hem niet goed informeerde over de staat van de auto. Toch wil Domeinen de koop niet ontbinden. Op de website geven ze aan dat zij de technische staat van de auto niet controleren. En dat een eventueel risico altijd voor de koper is.*

*Jamal is het niet eens met dit oordeel en dient een klacht in bij de ombudsman. Uit ons onderzoek blijkt dat er door Domeinen wel degelijk foto's waren gemaakt van de achterbak, maar dat deze niet in de online catalogus waren opgenomen. De conclusie dat Domeinen beter had moeten informeren over de staat van de auto wordt overgenomen door de staatssecretaris van Financiën en hij ontbindt de koop. Jamal krijgt het aankoopbedrag terug.*

*Domeinen voegt bij de online catalogi inmiddels ook foto's toe van onder de motorkap en de kofferbak. Die informatie helpt geïnteresseerden om een beter beeld te krijgen van een auto. Omdat alle veilingen tegenwoordig online zijn is dat wel zo handig. Het is goed om te zien dat zij van deze klacht leerden en nu beter voldoen aan hun plicht om de burger goed te informeren.*

## 1.5 Leefbaarheid

**Voor mensen hebben veranderingen in de omgeving waarin ze wonen, werken en leven, vaak grote impact. De Nationale ombudsman wijst de overheid er al jaren op hoe belangrijk het is om oog te hebben voor het perspectief van burgers en om zich betrouwbaar op te stellen. Juist als het gaat om de directe leefomgeving van mensen. Afgelopen jaren zien we het misgaan in grote dossiers. Bij de overstromingen in Zuid-Limburg worden dezelfde fouten gemaakt als bij het herstel van de gevolgen van gaswinning in Groningen.**

### **Overstromingen Limburg, tussen papier en praktijk**

In juli 2021 waren er grote overstromingen in het Limburgse stroomgebied van de Maas. Met name het Geuldal werd zwaar getroffen. De rijksoverheid begon direct aan een regeling voor de getroffen burgers.

Die regeling bood echter niet de verwachte hulp. Er zaten bepalingen in die niet logisch zijn. Wel een vergoeding voor auto's, niet voor motoren. Wel vergoeding voor schade aan huizen, maar niet voor tuinen. Ook tussen gemeenten en de rijksoverheid ging het mis. Zo zou het herstel van wegen prioriteit krijgen. Maar al gauw liep dit vertraging op, omdat er bij elke holle weg kritisch werd gekeken hoeveel schade door het water kwam en hoeveel er mogelijk het gevolg was van achterstallig onderhoud.

Het ging ook mis in de communicatie over de regeling. Deze werd alleen digitaal opengesteld en dit werd niet actief onder de aandacht gebracht van de mensen die getroffen waren. Dus moesten gemeenten hun inwoners wijzen op een regeling waarop ze zelf geen invloed hadden. Dit vergrootte, in de woorden van een burgemeester in het gebied, «de ramp na de ramp». De schade die tijdens de ramp ontstaat heeft al een grote impact. Maar die schade wordt vergroot als burgers en ondernemers vervolgens niet goed worden geholpen met het herstellen van hun leefomgeving en bedrijven.

*«Er komen mensen uit Den Haag die met splinternieuwe laarzen door het water lopen en zeggen «het is toch erg». Ze zeggen dat ze gaan helpen, maar daarna zie je ze niet meer.» – inwoner uit het getroffen gebied.*

De rol van de Nationale ombudsman in dit soort situaties is weten wat er speelt en vinger aan de pols houden bij gemeenten en bewoners. En hun zorgen en wensen onder de aandacht brengen en houden van de rijksoverheid. We benadrukken daarbij het belang van het burgerperspectief. En we roepen de overheid daarnaast op geen grote beloftes te doen als ze die niet kan waarmaken.

### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

#### **De gemeente Meerssen belt gewoon aan**

*De gemeente Meerssen, een gemeente in het watersnoodgebied, constateert dat getroffen inwoners niet voldoende bekend zijn met de mogelijkheid om digitaal schade te melden. Of daar niet goed mee om kunnen gaan. De gemeente besluit haar inwoners daar actief mee te helpen om te voorkomen dat aanvragen te laat of onvolledig worden ingediend en vervolgens afgewezen. Ze nemen daarvoor iemand uit de lokale gemeenschap aan die simpelweg bij elk huis aanbelt. Die bekijkt de situatie in de praktijk en helpt de*

*bewoners met hun aanvraag voor herstelbetalingen. Het mobiele telefoonnummer van deze medewerker wordt ook in de lokale media gecommuniceerd, zodat mensen hem makkelijk weten te vinden.*

### **Gevolgen van gaswinning**

Het is opmerkelijk hoe het nog te vaak misgaat met regelingen voor het herstel van de gevolgen van de gaswinning. Op 10 januari 2022 stonden duizenden Groningers urenlang in de winterse kou in de rij voor gemeentehuizen. Ze hoopten op € 10.000 subsidie voor verduurzaming en verbetering van hun huis. Wij plaatsten een foto van deze rij op de omslag van het vorige jaarverslag van de Nationale ombudsman. Nog eens duizenden anderen stonden de hele dag digitaal in de wachtrij. Vele burgers visten dan ook achter het net: de subsidiepot was slechts gevuld voor zo'n 60% van de huizen die in aanmerking kwamen. Er kwamen excuses van het kabinet en de subsidiepot werd aangevuld, zodat alsnog alle rechthebbenden voor de subsidie in aanmerking kwamen. Maar het illustreert de moeizame verhouding tussen overheid en burgers in Groningen, die ook uitgebreid aan bod kwam in het rapport van de parlementaire enquêtecommissie.

### *Beloftes maken schuld*

De maatschappelijke impact van de gevolgen van de gaswinning is nog steeds groot. De ombudsman maakte een analyse van de klachten over en ontwikkelingen ten aanzien van de gevolgen van de gaswinning die in 2022 binnenkwamen. Daarin bleek een patroon zichtbaar. Overheidsinstanties leggen de gevolgen van fouten te veel neer bij de burger. Op het gebied van huizen versterken, schade herstellen en regelingen uitvoeren is er sprake van onvrede over de overheid. Dat gaat over het niet nakomen van beloftes, slechte communicatie en de voortdurende onzekerheid die dit met zich meebrengt.

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid hierin verantwoordelijkheid moet nemen en burgers behoorlijk moet behandelen. In zijn aanbevelingen gaf hij onder meer aan dat de overheid zorgvuldig moet omgaan met verwachtingen, toezeggingen en beloftes. Ook is er meer en betere samenwerking nodig tussen beleid en uitvoering. Fouten moeten voortvarend worden hersteld.

Er lijkt geen gebrek aan goede wil. De Nationale ombudsman komt overal ambtenaren en bestuurders tegen die zich met hart en ziel inzetten. Maar steeds vaker zien we hen ook slachtoffer van de situatie worden. De wisselwerking tussen overheden, betrokken bedrijven, verzekeringsmaatschappijen en bewoners is enorm complex geworden. Juist de mensen die het hardst hun best doen om dingen op te lossen, lopen het risico om gefrustreerd te raken en af te haken.

### *Taak van Onafhankelijke Raadsman overgenomen*

Bewoners die getroffen zijn door de gaswinningsproblematiek konden tot eind 2021 terecht bij de Onafhankelijke Raadsman wanneer zij problemen hadden met de afhandeling van hun schademelding of versterking van hun huis. Vanaf januari 2022 is die functie ondergebracht bij de Nationale ombudsman. Om de continuïteit te waarborgen zijn de medewerkers in dienst gekomen bij de Nationale ombudsman. Hiermee zijn kennis en kunde behouden en zijn de werkwijze van de Raadsman en ombudsman bij elkaar gekomen. We hebben aandacht gegeven aan de lokale toegankelijkheid, het onderhouden van een netwerk in de regio en het behouden van kennis en het signaleren van knelpunten.

### **Ongelijke toegang tot de energietransitie**

Een kwestie die ook veel impact op de leefomgeving van burgers heeft, is de energietransitie. Deze impact wordt nog versterkt door de toegenomen energiearmoede als gevolg van de stijgende prijzen voor gas en elektriciteit. Op 2 december 2022 publiceerde de Nationale ombudsman het rapport «Ongelijke toegang tot de energietransitie». Hiervoor is samengewerkt met het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL), het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD) en de Technische Universiteit Delft. In het rapport wordt in kaart gebracht welke subsidieregelingen er zijn op Europees, nationaal en lokaal niveau.

De Nationale ombudsman krijgt steeds meer signalen van burgers dat ze moeilijk rond kunnen komen door de gestegen energiekosten. Uit het onderzoek bleek onder meer dat juist de mensen voor wie het belangrijk is om hun huis energiezuiniger te maken, dat niet kunnen. Bijvoorbeeld omdat ze huren, of omdat ze onvoldoende budget hebben.

Het ontbreekt vaak aan goede informatie over subsidies en mogelijkheden. Gemeenten spelen een belangrijke rol in de energietransitie. Het probleem is dat er grote verschillen zijn in hoe gemeenten die rol invullen. Daardoor worden verschillen in de toegang tot de energietransitie nog meer vergroot. In het rapport adviseert de ombudsman om de drempel om gebruik te kunnen maken van voorzieningen voor de energietransitie te verlagen. Ook moeten maatregelen voor de korte termijn, zoals inkomensondersteuning, niet in de weg staan van duurzame oplossingen, zoals betere isolatie. Verder moet informatie makkelijker en sneller beschikbaar komen voor zowel huurders als woningeigenaren.

### **Lokale problemen in de leefomgeving**

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman voor alle provincies en waterschappen en voor meer dan driekwart van de gemeenten. Het grootste deel van de lokale klachten en meldingen die de ombudsman krijgt, gaat over zaken die spelen in gemeenten. Ook omdat zij het meeste contact hebben met burgers. Veel van deze klachten gaan over de directe leefomgeving van burgers. Bijvoorbeeld over bomen en ander groenonderhoud, geluidsoverlast door bijvoorbeeld verkeer of horeca, subsidies en vergunningen. Wat op veel plekken speelt, is onvrede over (de wijze van) handhaven door gemeenten. Het komt regelmatig voor dat er gelijktijdig sprake is van een conflict met de bureaus.

Het is afhankelijk van de situatie of de ombudsman kan helpen. Wanneer het lokaal beleid is om zaken op een bepaalde manier aan te pakken, of als er een goede uitleg van de prioritering in de handhaving is, dan kan de ombudsman niet meer dan de gemeente vragen om coulance. Anders is het wanneer een burger echt vastloopt met zijn melding.

#### *Wijzigingen bestemmingsplan*

Het komt regelmatig voor dat burgers het niet eens zijn met de manier waarop ze geïnformeerd worden over wijzigingen van bestemmingsplannen. Of dat de oorspronkelijke plannen van de gemeente een ander beeld gaven. Bijvoorbeeld over waar nieuwe woningen worden gebouwd. Mensen kunnen zich daardoor overvallen en niet goed betrokken voelen.

De ombudsman krijgt met enige regelmaat klachten waarbij burgers aangeven dat de regels niet duidelijk zijn of dat zij niet goed zijn geïnformeerd door hun gemeente. Verder krijgen wij klachten van burgers die aangeven niet goed te zijn meegenomen in het participatietraject rondom

het wijzigen van een bestemmingsplan. Dan gaat het er bijvoorbeeld om dat ze vinden dat ze niet op tijd of niet op de juiste manier zijn geïnformeerd. Of dat de informatie die werd verstrekt tijdens een bewonersbijeenkomst niet duidelijk of eenzijdig was.

### **Omgevingswet**

De nieuwe Omgevingswet zal van invloed zijn op veel van de hierboven beschreven onderwerpen en praktijkvoorbeelden. De wet zou ingaan in 2022, maar dit is uitgesteld. De invoering zal nu plaatsvinden op 1 januari 2024. Dit heeft de Eerste Kamer recent besloten. De Nationale ombudsman blijft dit proces op de voet volgen. Mede omdat een aantal gemeenten in de toepassing van regels en de communicatie daarover met hun inwoners de Omgevingswet noemt. Dit schept verwachtingen over de mogelijkheden tot participatie en invloed. De ombudsman krijgt regelmatig meldingen dat die niet waargemaakt worden.

### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

#### **Handhaving**

*De heer Blok woont in landelijk gebied en heeft samen met zijn echtgenote een kinderopvang aan huis. Hij klaagt erover dat de gemeentelijk toezichthouder geen eerlijk beeld geeft van de situatie die hij aantrof bij zijn bezoek aan de burens, waarbij de heer Blok aanwezig was.*

*De burens leggen een dam aan en de heer Blok meent dat hierdoor een onveilige verkeerssituatie ontstaat, vooral voor de kinderen op weg naar huis. De gemeentelijke toezichthouder onderhield contact met de burens over de dam, omdat was vastgesteld dat deze niet voldeed aan de vergunningsvoorwaarden. Bij een bezoek ter plaatse trof de toezichthouder zowel de heer Blok als de burens aan. Tussen de burens was al langere tijd sprake van een gespannen sfeer, zo ook op dat moment. In het rapport dat de toezichthouder opmaakte gaf hij een sfeerbeeld en beschreef hij zijn indruk van het gedrag van de heer Blok.*

*De ombudsman oordeelt dat de toezichthouder in dit geval onvoldoende de-escalierend heeft opgetreden door in zijn verslag onvoldoende context mee te geven en taalgebruik te hanteren met een negatieve gevoelswaarde. Van de gemeente mag in een dergelijke situatie, waarvan al sprake is van gespannen verhoudingen tussen burens, verwacht worden dat zij zich bewust is van de mogelijke gevolgen van haar taalgebruik. Ook mag van haar verwacht worden dat zij in haar contacten met burgers verdere escalatie probeert te voorkomen of te beperken.*

#### **Omgevingsoverleg provincie Gelderland**

*De heer Balk neemt samen met een aantal andere inwoners deel aan een omgevingsoverleg over een revisievergunning voor een chemisch bedrijf bij hem in de buurt. Hij vindt dat de provincie Gelderland hen onvoldoende mogelijkheden bood voor inspraak. En dat er geen echte evaluatie heeft plaatsgevonden ter afronding van het overleg.*

*De provincie Gelderland startte dit overleg in 2016 met een externe voorzitter. De bedoeling was ook om hiervan te leren met het oog op de invoering van de Omgevingswet. De provincie vindt dat het*

*omgevingsoverleg aan deelnemers voldoende mogelijkheden voor inspraak bood. Wel ziet zij verbetermogelijkheden in aanpak en opzet van het overleg. De evaluatie heeft onder andere door corona alleen schriftelijk plaatsgevonden. De provincie vindt wel dat er een degelijke evaluatie heeft plaatsgevonden. En dat deelnemers in de gelegenheid zijn gesteld hun reactie te geven.*

*De ombudsman heeft de klachten onderzocht en heeft zowel met een aantal inwoners als met medewerkers van de provincie gesproken over het omgevingsoverleg en de evaluatie. Hij komt tot de conclusie dat beide zorgvuldig plaatsvonden. Wel zijn er manieren om het omgevingsoverleg effectiever in te zetten. Hij adviseert de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening om voor burgers een digitale tool of leermodule(s) te ontwikkelen over de Omgevingswet. Op deze manier kunnen burgerdeelnemers aan een omgevingsoverleg in het kader van de Omgevingswet zich vooraf voorbereiden en weten zij wat zij kunnen en mogen verwachten.*

### **Leren van klachten**

*Piet heeft al jaren last van harde muziek en feesten bij de sportvereniging bij hem in de straat. Hij klaagde hierover al meerdere keren bij de omgevingsdienst. Die zijn ook al eens langs geweest bij de vereniging. Wanneer Piet opnieuw overlast ervaart, belt hij nog een keer, maar het gesprek met de ambtenaar verloopt niet goed. Piet vindt dat hij niet de kans krijgt om zijn verhaal te doen. De ambtenaar vindt dat Piet ongepaste taal gebruikt. De ambtenaar verbreekt daarom de verbinding.*

*Piet dient een klacht in bij de omgevingsdienst. Als dat niet tot een bevredigend resultaat leidt, stuurt hij de Nationale ombudsman een bericht. Wij belden met de klachtencoördinator van de omgevingsdienst. We vroegen ze om nog eens naar de klacht van Piet te kijken. En we gaven tips over hoe de klachtafhandeling volgens de ombudsman anders en beter kan.*

*Piet en omgevingsdienst gaan alsnog in gesprek en dat pakt goed uit. Mede hierdoor zegt de omgevingsdienst dat zij hun klachtenprocedure gaan aanpassen. Ze voegen een duidelijke beschrijving van hun klachtenprocedure toe aan de website. Zodat mensen weten wat zij van de omgevingsdienst kunnen verwachten. Ook ontvangen managers duidelijke instructies over hoe zij met klachten moeten omgaan. Hiermee laat de omgevingsdienst zien dat je van klachten kan leren. Dat is belangrijk. Zo kunnen zij in de toekomst mensen beter helpen en voorkomen ze nieuwe klachten.*



## 1.6 Caribisch Nederland

**De afgelopen jaren hield de ombudsman zich – samen met de Kinderombudsman – bezig met armoede-gerelateerde problematiek op Bonaire, Saba en Sint Eustatius; de BES-eilanden. In dat kader deed de ombudsman een aantal onderzoeken uit eigen beweging. Eind 2022 nam hij deel aan een conferentie op Curaçao over dit thema. Daarnaast monitorde hij in 2022 de opvolging van de aanbevelingen uit het rapport « Kopzorgen van Caribische studenten » (2020). Ook bracht hij een tussenrapportage uit over de stand van zaken. Tot slot is er een onderzoek gedaan naar vreemdelingen zonder verblijfsvergunning op Bonaire. In het algemeen blijkt uit de deelname aan de spreekuren en het aantal klachten dat binnenkomt, dat burgers in Caribisch Nederland de ombudsmannen steeds beter weten te vinden. Er werden in 2022 vanuit de ombudsman vier bezoeken gebracht aan de eilanden.**

Bewoners van de BES-eilanden kunnen sinds 2010 terecht bij de Nationale ombudsman als zij klachten hebben over de rijksoverheid. Sinds 2012 kan dat ook met klachten over de Openbare Lichamen op de eilanden (vergelijkbaar met gemeenten in Europees Nederland). Dit laatste is bijzonder omdat burgers, anders dan in Europees Nederland, met klachten over de Openbare Lichamen ook direct bij de Nationale ombudsman terecht kunnen. In 2022 nam de coronacrisis sterk in hevigheid af, waardoor de Nationale ombudsman weer meer aanwezig kon zijn op de eilanden. Het ombudswerk lag in de tussentijd niet stil. Maar in het bereiken van de eilandbewoners maakt fysieke aanwezigheid een groot verschil.

Bonaire, Sint Eustatius en Saba zijn bijzondere gemeenten van Nederland. Toch zijn er ten opzichte van Europees Nederland verschillen op het gebied van voorzieningen en rechten. Zo is er op de eilanden geen vastgesteld sociaal minimum of een werkloosheidsuitkering zoals dat in Europees Nederland geldt. Kinderbijslag is er pas sinds 2016. Openbaar vervoer is er nauwelijks op de eilanden. Veel mensen voelen zich tweederangsburgers en er is wantrouwen richting de overheid. In Europees Nederland lijkt er andersom soms weinig besef te zijn dat deze drie buitengewone gemeenten onderdeel zijn van het Koninkrijk. Er worden wel stappen gezet om de situatie op de eilanden te verbeteren. Zo zijn het minimumloon en de kinderbijslag verhoogd en zijn er maatregelen ingesteld om de kosten van het levensonderhoud te verlagen. Maar de ombudsman constateert tegelijkertijd dat de stappen te langzaam gaan en nog te weinig effect hebben.

### **Klachtbehandeling in Caribisch Nederland**

In 2022 heeft de Nationale ombudsman met het Openbaar Lichaam Bonaire de stand opgemaakt op het gebied van klachtbehandeling. Er is gekeken naar de tien jaar dat burgers op het eiland zich ook rechtstreeks tot de Nationale ombudsman kunnen wenden. De ervaringen werden met het Openbaar Lichaam Bonaire besproken in een rondetafelgesprek op 24 november op Bonaire. Het ging onder meer over de inrichting van de klachtenprocedure en de opvolging van klachten in beide organisaties. Ook kwamen het belang van een veilige omgeving, onpartijdige klachtbehandeling en de noodzaak van een goede informatievoorziening en persoonlijk contact aan bod. In 2023 zal de Nationale ombudsman



vergelijkbare onderzoeken doen naar de Openbare Lichamen op Sint Eustatius en op Saba.

#### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

##### **Invalidenparkeerplaatsen op Bonaire**

*De Algemene wet gelijke behandeling is nog niet van kracht in Caribisch Nederland, terwijl burgers daar volgens de ombudsman dezelfde rechten en plichten moeten krijgen. Zo is ook het VN-verdrag Handicap nog niet ingevoerd in wet- en regelgeving in Caribisch Nederland. Burgers op Bonaire hebben een klacht ingediend over het ontbreken van invalidenparkeerplaatsen en de matige toegankelijkheid op het eiland in het algemeen. De Nationale ombudsman bekijkt met het Openbaar Lichaam Bonaire of er toch, vooruitlopend op de invoering van de wet en het VN-verdrag Handicap, al het nodige verbeterd kan worden op het gebied van toegankelijkheid.*

##### **Non-respons van overheidsinstanties**

De Nationale ombudsman komt in actie als burgers en organisaties te maken krijgen met instanties die niet of onvoldoende reageren. Ook in Caribisch Nederland trad de ombudsman op in zogenoemde non-respons zaken.

#### **Uit de praktijk van de Nationale ombudsman:**

##### **Collectie Versteeg van de Universiteit Leiden**

*Een deel van de collectie van de Universiteit Leiden is in de jaren »80 van de vorige eeuw opgegraven op Sint Eustatius. Het gaat om de overblijfselen van negen inheemse personen. Vanwege ruimtegebrek kan de universiteit deze collectie niet langer aanhouden. Daarop is een voorstel gedaan aan Openbaar Lichaam Sint Eustatius. Zij hebben laten weten de collectie terug te willen. Toch loopt het proces vast tussen beide partijen. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het Openbaar Lichaam niet akkoord gaat met de voorwaarden van de Universiteit Leiden. In het voorstel ontbreekt een plan voor de inspanning en het budget om deze collectie op een goede manier tentoon te stellen. De ombudsman zorgt er mede op basis van ervaring en opgebouwde contacten voor dat deze bezwaren worden uitgesproken. Hij brengt de communicatie weer op gang.*

*Mede in het licht van het cultuurconvenant dat de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) heeft gesloten met de Openbare Lichamen en waarin zij hebben afgesproken samen verantwoordelijkheid te dragen voor de culturele infrastructuur in Caribisch Nederland, acht de ombudsman het van belang dat de collectie Versteeg terugkeert naar Sint Eustatius.*

*Inmiddels zijn er goede afspraken gemaakt en is de collectie teruggebracht naar Sint Eustatius.*

##### **Caribische kinderen van de rekening**

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman spreken veel met de inwoners van Caribisch Nederland. Ook organiseren we spreekuren op de eilanden. Daarin kregen wij veel signalen over de schrijnende armoede onder de eilandbewoners voor wie er sinds 2010 nauwelijks iets was

verbeterd. Dit was in 2019 reden voor de ombudsmannen om een onderzoek in te stellen naar armoede-gerelateerde problematiek op de eilanden. We onderzochten armoede en de problemen die als gevolg daarvan ontstaan. Hierbij richtten we ons specifiek op mensen met AOV (AOV) zonder aanvullend pensioen. Het leidde tot drie rapporten: «Oog voor ouderen in Caribisch Nederland» (2019), «Het maakt uit waar je wieg heeft gestaan» over jongvolwassenen (2020) en «Caribische kinderen van de rekening» over alleenstaande jongvolwassenen en alleenstaande ouders met kinderen (2022).

Er is gesproken met de mensen zelf, met hun begeleiders (als zij die hadden) en met professionals die in hun werk met deze burgers te maken hebben. De gesprekken vonden zowel digitaal als fysiek plaats, in de vorm van bijvoorbeeld huisbezoeken en expertmeetings. Oorzaken die bij alle drie de groepen aan het licht kwamen, waren lage inkomens, hoge kosten van levensonderhoud, het ontbreken van passende, laagdrempelige voorzieningen en het gebrek aan toekomstperspectief.

In 2023 presenteert de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman zijn visie op de armoedeproblematiek in Caribisch Nederland. Deze visie is mede gebaseerd op de drie onderzoeken. Vooruitlopend daarop heeft de ombudsman er meerdere keren voor gepleit om zo snel mogelijk een sociaal minimum voor de eilanden vast te stellen. Een inkomen gebaseerd op reële kosten van levensonderhoud en een inkomen waarvan deze burgers kunnen rondkomen. Hoewel de kwestie weliswaar hoger op de politieke agenda staat van het kabinet, hebben de eilandbewoners nog weinig tot geen concrete verbetering in hun situatie ervaren.

### **Caribische studenten in Nederland**

Inwoners van Caribisch Nederland die in Europees Nederland willen studeren, hebben te maken met tal van (administratieve) uitdagingen. Ze kunnen bijvoorbeeld nog geen burgerservicenummer (BSN) aanvragen voordat ze naar Nederland komen. Ook konden ze, tot voor kort, geen aanspraak maken op de Nederlandse basiszorgverzekering. Daarnaast is de gegevensuitwisseling gebrekkig en is er geen automatische draagkrachtmeting als het gaat om het aflossen van studieschulden.

Deze knelpunten staan in het rapport van de Nationale ombudsman getiteld «Kopzorgen van Caribische studenten» dat eind 2020 werd gepubliceerd. In dat rapport werd een aantal aanbevelingen gedaan aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op 1 september 2022 publiceerde de ombudsman een tussenrapportage, waarin hij de stand van zaken met betrekking tot de opvolging van zijn aanbevelingen vermeldde.

Op basis van de aanbevelingen uit het rapport is de Regiegroep Studiesucces Caribische studenten opgericht, die met een aantal aanbevelingen aan de slag is gegaan. Ook wordt er gewerkt aan wetgeving voor het verstrekken van een BSN voor de inwoners van Caribisch Nederland. Vooruitlopend daarop heeft het kabinet recent ingestemd met een wijziging van het Besluit basisregistratie personen, zodat Caribische studenten van alle zes de eilanden bij hun aanvraag voor studiefinanciering direct een BSN kunnen krijgen. Daarnaast is wetgeving op het gebied van de zorgverzekering aangepast, waardoor Caribische studenten nu in veel gevallen wel aanspraak kunnen maken op de Nederlandse

basiszorgverzekering. Ondanks de aangekondigde verbeteringen, constateerde de ombudsman dat er voor de Caribische studenten afgelopen jaar helaas nog te weinig is bereikt.

### **Mensen zonder geldige papieren**

Bonaire ligt vlakbij Venezuela, een land dat al geruime tijd in crisis verkeert. Het leidt tot meer migratie naar het eiland en het verblijf van Venezolanen zonder verblijfsvergunning. Zorgen over de situatie van migranten zonder vergunning zijn geuit door de ombudsman van Curaçao, UNHCR, Amnesty International en VluchtelingenWerk Nederland. Worden deze migranten goed geïnformeerd over de mogelijkheid asiel of een reguliere verblijfsvergunning aan te vragen? Is er opvang? Is er goede toegankelijke rechtshulp beschikbaar? Hoe is de toegang tot medische zorg en onderwijs geregeld? Hoe wordt voorzien in bijvoorbeeld levensonderhoud en onderdak? Om duidelijkheid te krijgen over de situatie van deze migranten heeft de ombudsman op Bonaire gesprekken gevoerd met alle betrokkenen. Naar aanleiding hiervan zal hij in 2023 verder spreken met de verantwoordelijke instanties, waaronder de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid.

### **Werk in cijfers:**

- In 2022: 80 klachten (digitaal + spreekuren) (in 2021: 206 klachten)
- Openbaar Lichaam Bonaire:
  - 64 klachten ontvangen
  - 64 behandeld
    - 28 via interventie
    - 3 tussentijds opgelost
    - 33 door informatieverstrekking of doorverwijzing
- Openbaar Lichaam Sint Eustatius:
  - 8 klachten ontvangen
  - 9 behandeld
    - 3 via interventie
    - 1 tussentijds opgelost
    - 5 via informatieverstrekking of doorverwijzing
- Openbaar Lichaam Saba:
  - 8 klachten ontvangen
  - 6 behandeld
    - 2 via interventie
    - 4 door informatieverstrekking of doorverwijzing

## 1.7 Internationaal

**De Nationale ombudsman verzamelt en deelt op internationaal niveau kennis en ervaring met collega-ombudsmannen. Daardoor kunnen burgers, ook in Nederland, beter worden geholpen. De reizen die de ombudsman maakt naar andere landen en inkomende bezoeken staan in het teken van kennisuitwisseling, de onderlinge band onderhouden en lokale situaties beter leren kennen. In 2022 bezocht de ombudsman in dit kader onder meer Servië, Indonesië, Caribisch Nederland, België en Griekenland. Dit gebeurde deels ook in zijn functie als Veteranenombudsman.**

### **Samenwerking met Servië van start**

De Nationale ombudsman werkt veel samen met ombudsmaninstellingen in andere landen. Van 2009 tot 2011 was de ombudsman al betrokken bij de oprichting van het ombudsinstituut in Servië. Sindsdien is er een band opgebouwd en onderhouden met het instituut en de medewerkers. In 2022 is er met financiering vanuit de Europese Commissie een project opgestart om Servië te helpen met behoorlijke klachtbehandeling. De Nationale ombudsman helpt onder meer bij het formuleren van een juridisch raamwerk voor lokale ombudsvoorzieningen. Hij helpt ook bij de ondersteuning van de klachtbehandeling door deze ombudsvoorzieningen en hun samenwerking met de ombudsvoorziening op nationaal niveau.

### **Bezoek aan Indonesië**

De Nationale ombudsman onderhoudt al bijna tien jaar contact met het collega ombudsinstituut in Indonesië. Anders dan in Nederland, wordt dit instituut geleid door negen zogenoemde *commissioners*. Onlangs trad een nieuw negental aan. Dit was reden voor de ombudsman om een kennismakingsbezoek aan Indonesië te brengen en de samenwerking een impuls te geven. Tijdens dit bezoek is er gesproken over ombudswaarden, zoals behoorlijkheidsnormen en over de aard van het instituut. Wat wordt er van je verwacht in deze rol? Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van het instituut?

Ook ging het in Indonesië specifiek over hoe groepen in een kwetsbare positie bereikt kunnen worden. Het bereiken van deze groepen komt regelmatig aan bod tijdens internationale ontmoetingen. Zo werd de ombudsman in 2022 uitgenodigd door de ombudsman in het Verenigd Koninkrijk om diens 500 medewerkers hierover te vertellen.

### **Uitwisseling ombudsmaninstellingen van het Koninkrijk**

Op 29 november namen de drie ombudsmannen van het Koninkrijk in Curaçao deel aan een conferentie over armoede-gerelateerde problematiek binnen het Koninkrijk. De ombudsman van Curaçao organiseerde de bijeenkomst en naast de Nationale ombudsman, nam ook de ombudsman van Sint-Maarten deel. Aruba heeft nog geen ombudsman.

Het voornaamste doel van de conferentie was om met deelnemers uit het veld en met elkaar in gesprek te gaan over hoe armoede het leven van de bijna achttien miljoen inwoners van het Koninkrijk beïnvloedt en hoe hun leven verbeterd kan worden. De drie ombudsmannen stuurden hierna een gezamenlijke brief aan de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering. Daarin deden ze de aanbevelingen om van overheidswege een gratis loket te creëren waar burgers terecht kunnen met allerlei vragen, bijvoorbeeld over discriminatie of juridische zaken. Of met algemene vragen over de overheid, die onder meer betrekking hebben op

hun rechten. Ook moet het bestaande sociale vangnet aanzienlijk worden verbeterd, en daarbij moet extra aandacht worden besteed aan het institueren van schuldhulpverleningstrajecten. De taalbeheersing en meertaligheid van de burger moet worden verbeterd en gestimuleerd om daarmee ook een betere aansluiting op de arbeidsmarkt te bewerkstelligen. Verder moeten alle kinderen, ook als zij een beperking hebben, toegang hebben tot kwalitatief goed onderwijs. En het recht van senioren op betere zorg moet worden versterkt.

### **Eerste bijeenkomst ombudsmannen Benelux**

In 2022 kwamen de ombudsmannen van de Benelux voor het eerst bij elkaar. Tijdens de bijeenkomst in Brussel is gesproken over het werkterrein van de Benelux Unie en het Benelux parlement. Daarbinnen is bekeken wat relevante aanknopingspunten voor de ombudsinstituten kunnen zijn. Er zijn verschillende kwesties die spelen in alle grensgebieden die samenwerking logisch maken, bijvoorbeeld op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, migratie, watersnood en de afhandeling van schade en mobiliteit.

### **Staatsbezoek aan Griekenland**

In oktober namen de Griekse en Nationale ombudsman deel aan het staatsbezoek dat Koning Willem-Alexander en Koningin Maxima brachten aan Griekenland. Sinds de oprichting van het Griekse ombudsinstituut in 1998 werkt de ombudsman al samen met zijn Griekse collega. Ook de meeste actuele gezamenlijke projecten werden onder meer gefinancierd door de Nederlandse ambassade en gingen over thema's als migratie en vluchtelingen. Tijdens het staatsbezoek werden deze projecten persoonlijk door de Griekse en de Nationale ombudsman toegelicht. Ook heeft de ombudsman met de Griekse collega's de mogelijkheden voor verdere samenwerking verkend. Hieruit ontstond het plan om samen trainingsmodules te ontwikkelen voor ombudsmedewerkers. Hier wordt in 2023 een vervolg aan gegeven.

### **Inkomende bezoeken**

De ombudsman ontvangt ook internationale collega's. In Den Haag is er met de ombudsmannen en hun medewerkers van het Verenigd Koninkrijk, Estland, Slovenië en Denemarken een zogenaemde poldershop gehouden. Het karakter van deze poldershop is dat er wordt gesproken zonder vooraf vastgestelde agenda en vooraf bepaalde sprekers. Iedereen mag vrijuit spreken, er gelden tijdens het gesprek geen posities en hiërarchische verschillen en het gaat slechts om één onderwerp. Het onderwerp van deze poldershop waren de behoorlijkheidsnormen. Maken de verschillende instituten hier gebruik van en zo ja, welke normen hanteren ze?

## 2. HET WERK VAN DE KINDEROMBUDSMAN

**Of het nu gaat om de impact van de aardbevingen op de levens van kinderen en jongeren in Groningen, de overgang van jongeren die 18 worden in de jeugdzorg, de opvang van alleenstaande minderjarige vluchtelingen of kinderen die leven in de omgeving van Tata Steel. In het brede palet van onderwerpen waar de Kinderombudsman zich mee bezig houdt staat altijd het belang van het kind en de invloed die het kind moet hebben op maatregelen die het kind aangaan voorop.**

### **Tweede Kamer beëdigt Margrite Kalverboer opnieuw als Kinderombudsman**

De Tweede Kamer heeft op 22 maart 2022 Margrite Kalverboer opnieuw als Kinderombudsman beëdigt. Haar tweede ambtstermijn is op 1 april 2022 gestart.

De Kinderombudsman bevordert de naleving van kinderrechten in Nederland en Caribisch Nederland. Het VN-Kinderrechtenverdrag (IVRK) en daarmee het belang van het kind zijn in ons werk altijd het vertrekpunt. We zien in de praktijk dat een betere naleving van het VN-Kinderrechtenverdrag nog steeds nodig is.

De Kinderombudsman bevordert de naleving van de rechten van kinderen en stimuleert partijen om de ontwikkeling van kinderen voorop te stellen bij alle wetgeving, beleid en beslissingen. Kinderen hebben het recht om invloed op deze beslissingen te hebben. Voor de ontwikkeling van kinderen is het belangrijk dat er integraal vanuit alle 14 levensdomeinen naar hun belang wordt gekeken. Een aantal belangrijke domeinen is: aandacht van ouders, fysieke zorg, veiligheid, onderwijs, huisvesting, sociaal netwerk, contact met leeftijdsgenoten en respect.

Ook het afgelopen jaar hebben we er in onze adviezen, brieven en rapporten aan het kabinet, de Tweede Kamer, gemeenten en andere instanties op gewezen welke kinderrechten onder druk staan. Voor professionals en beleidsmakers hebben we diverse workshops georganiseerd om te helpen bij de toepassing van ons stappenplan «Beste besluit voor het Kind». Dit waren professionals die werkzaam zijn in de jeugdgezondheid, jeugdzorg, het onderwijs, in de asielketen, rechterlijke macht en bij gemeenten. Zo delen we zo breed mogelijk de visie van het Kinderrechtencomité op hoe besluiten *met* kinderen tot stand moeten komen.

Dit sluit aan bij onze wettelijke taak. Die vervult de Kinderombudsman als volgt:

- Geven van voorlichting over kinderrechten aan kinderen én aan volwassenen. Het is belangrijk dat we kwetsbare kinderen en kinderen in kwetsbare posities bereiken.
- Klachtbehandeling. De Kinderombudsman bemiddelt, voert interventies uit, doet onderzoek en verwijst waar nodig door naar het juiste loket.
- Het adviseren aan regering en parlement. De Kinderombudsman adviseert gevraagd en ongevraagd op wetgeving en beleid en doet thematisch onderzoek naar kwesties die de rechten van kinderen raken.

- Onderzoek uit eigen beweging. De Kinderombudsman adviseert gemeenten, beleidsmakers en uitvoerende professionals over hoe vanuit het kinderrechtenperspectief te handelen.
- De Kinderombudsman spreekt hen aan als ze kinderrechten niet naleven.
- De Kinderombudsman houdt toezicht op de wijze waarop klachten worden behandeld van jeugdigen of hun wettelijk vertegenwoordigers door de daartoe bevoegde instanties niet zijnde de Kinderombudsman. Dit gebeurt door behandeling van individuele klachten maar ook door toezicht op hoe het klachtrecht in Nederland functioneert.
- De Kinderombudsman houdt bij de uitvoering van al zijn taken zoveel mogelijk rekening met de mening, belangen en belevingswereld van kinderen. Daarom vraagt de Kinderombudsman kinderen naar hun mening.

## 2.1 Belangrijkste dossiers

Voor veel kinderen is het leven de laatste jaren ingewikkelder geworden. Ze groeien op in een tijd van stikstofproblemen, de energiecrisis, klimaatcrisis, asielcrisis, een groot tekort aan woningen en de oorlog in Oekraïne. Daarnaast zorgen prestatiedruk en de druk van sociale media voor veelal onrealistische verwachtingen. Steeds meer kinderen worstelen met psychische problemen. Dit is een serieus maatschappelijk probleem waar we als samenleving nog geen grip op hebben.

### Als je het ons vraagt

Uit ons rapport «Als je het ons vraagt» komt een beeld naar voren dat kinderen minder vertrouwen hebben dat volwassenen (niet zijnde hun ouders) de bovengeschetste problemen kunnen oplossen. Als reactie daarop zijn zij kritischer op zichzelf geworden en willen zij meer participeren en invloed hebben op besluitvorming. We komen hier later nog op terug.

Uit dit rapport bleek dat deze kinderen gehoord en serieus genomen willen worden. De Kinderombudsman ziet het geven van een stem en invloed aan kinderen dan ook als haar belangrijkste missie.

### Complexe problemen vragen om constructieve samenwerking

Ieder kind moet zich in veiligheid kunnen ontwikkelen en in geborgenheid op kunnen groeien. En als daarbij hulp nodig is, moet die hulp van goede kwaliteit, beschikbaar, passend en betaalbaar zijn. Helaas gaat dit voor veel kinderen en gezinnen met complexe problemen niet op. Zij worden nog steeds te laat, niet of niet goed geholpen. Terwijl juist deze kinderen die hulp door een stapeling van problemen zo nodig hebben. De Kinderombudsman heeft samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Nationale ombudsman, de Nederlandse Zorgautoriteit en de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving willen bijdragen aan de ambitie om kinderen en gezinnen met complexe problemen verder te helpen. Hiertoe vormden zij in 2021 de coalitie Samen Verder. In 2022 publiceerde deze coalitie vijf basisprincipes:

- Wat het beste is voor het kind, staat voorop bij de besluiten die worden genomen,
- Vanaf het begin worden een kind en het gezin met een allesomvattende aanpak en vanuit één hand geholpen (vanuit het principe 1 gezin, 1 hulpverlener),
- Door een vakbekwame professional die voldoende tijd, ruimte en middelen krijgt,



- De hulpbronnen en het netwerk van het gezin worden ingezet,
- De professional laat de jongere pas los als «de big five» (ondersteuning, wonen, school & werk, inkomen, zorg) zijn geregeld.

Op basis van deze principes komt de coalitie in het rapport tot drie oplossingsrichtingen:

- Het inrichten van een goede basisorganisatie voor verdere professionalisering.
- Een nieuw bekostigingsmodel voor de complexe jeugdhulp.
- De jeugdhulp voorbij: om de toestroom tot de jeugdzorg te voorkomen, moet er ook naar problemen in andere leefgebieden worden gekeken om de oorzaken aan te pakken.

### **Brieven aan de Tweede Kamer**

Alle discussies rondom systemen en stelsels met verantwoordingsmethodieken en budgetten leiden af van waar het daadwerkelijk om moet gaan: nu doen wat nodig is om een kind zich zo goed mogelijk te laten ontwikkelen. Dit schreef de Kinderombudsman in 2022 in een van haar brieven aan de Tweede Kamer. Wij vroegen in deze brieven onder meer aandacht voor een crisisaanpak in de jeugdbescherming, het tekort aan jeugdbeschermers en passende gespecialiseerde hulp, het gebrek aan tijdige ondersteuning ter voorkoming van complexe scheidingen en (alternatieven) voor gesloten jeugdzorg. Ook riep de Kinderombudsman op de voorbehouden op de artikelen 26, 37 en 40 van het IVRK in te trekken en het derde Facultatief protocol, dat toeziet op een individueel klachtenmechanisme voor kinderen bij het Kinderrechtencomité, te ratificeren.

### **Gesloten jeugdhulp**

In 2022 kondigde de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan te willen werken naar nul gesloten plaatsingen in 2030. Gesloten jeugdhulp beperkt de vrijheid van een kind. Daarom is deze ingrijpende vorm van hulp er alleen voor uitzonderlijke situaties. Bijvoorbeeld als jongeren een gevaar zijn voor zichzelf of hun omgeving en anders niet de juiste hulp krijgen.

De Kinderombudsman ondersteunt de ontwikkeling van het terugdringen van gesloten plaatsingen.

Tegelijkertijd zijn er tekorten in de gespecialiseerde vormen van zorg. Dit heeft gevolgen voor de kinderen en jongeren die op dit moment deze vormen van zorg nodig hebben. De Kinderombudsman heeft haar zorgen hierover in een brief aan de Tweede Kamer kenbaar gemaakt. Ook heeft zij opgeroepen in de debatten steeds de belangen van de kinderen en jongeren die gespecialiseerde vormen van zorg nodig hebben, het uitgangspunt te laten zijn.

Begin 2023 is een wetsvoorstel over de rechtspositie gesloten jeugdhulp behandeld in de Tweede Kamer. De Kinderombudsman heeft op verschillende momenten, vanuit het belang van het kind, inbreng geleverd om het wetsvoorstel meer in lijn te brengen met het IVRK. Veel van de inbreng zien we terug in de aangepaste wettekst. Ook een amendement over zak- en kleedgeld is na jarenlange inspanning aangenomen. Zak- en kleedgeld zijn van groot belang voor de zelfstandigheid van jongeren, ook als zij in een gesloten accommodatie zitten. De indieners wilden een structurele oplossing hiervoor. Met dit amendement wordt geregeld dat bij ministeriële regeling regels worden gesteld over het toekennen van zak- en kleedgeld, zodat de jongere het recht heeft op zak- en kleedgeld.

### **Onvrede over trage hersteloperatie toeslagenaffaire**

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hebben in april 2022 een brief gestuurd naar de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane. Opnieuw hebben ze gevraagd om versnelling in de hersteloperatie toeslagenaffaire. De in het voorjaar van 2021 aangekondigde herstelregelingen voor kinderen en ex-partners waren er nog altijd niet. Ook de herijking laat lang op zich wachten. Bovendien is er een grote achterstand bij het afhandelen van bezwaren, waarover beide ombudsmannen hun grote zorgen uitspreken.

### **Onveilige en stressvolle opvang alleenstaande minderjarige vluchtelingen in Ter Apel**

Het aanmeldcentrum in Ter Apel kwam dit jaar veelvuldig negatief in het nieuws. Kinderen en volwassenen worden aan hun lot overgelaten. De Kinderombudsvrouw bezocht het centrum in april en in oktober. Zij sloeg beide keren alarm over de kinderrechtenschendingen die daar plaatsvinden. In de rapportage «Onveilige en stressvolle opvang amv's in Ter Apel» constateerde de Kinderombudsman dat de situatie voor kinderen in Ter Apel in het najaar nog slechter was dan in het voorjaar. Zo'n dertig jongens en twee meisjes wachtten en sliepen al drie dagen op plastic stoelen in de wachtkamer van de IND, omdat er geen plaats voor hen was in het centrum. In de wachtkamer zijn geen sanitaire voorzieningen en er is geen aandacht of dagbesteding voor hen. Niemand kan hen vertellen hoelang het nog duurt. De kinderen zijn gestrest, vermoeid en angstig.

Die observatie deelde de Kinderombudsman op woensdag 2 november 2022 in een gesprek met leden van de Tweede Kamercommissie Justitie en Veiligheid. Helaas moeten we constateren dat de situatie niet wezenlijk verbetert. De normen worden steeds naar beneden bijgesteld.

De rapportage en de aandacht hebben geleid tot meer bewustwording rond het vooropstellen van het belang van het kind in een dergelijke situatie, maar het heeft de situatie niet opgelost. Daarvoor is de medewerking van gemeenten en alle professionals in de asielketen cruciaal. Vanuit de Kinderombudsman houden we ook in 2023 de druk op de ketel om ervoor te zorgen dat de norm weer omhooggaat als het om kinderen in de asielopvang gaat.

### **Meer aandacht voor Afghaanse vluchtelingen**

Al in 2021 stuurden de Nationale ombudsman, de Veteranenombudsman, het College voor de Rechten van de Mens en de Kinderombudsman gezamenlijk een brief waarin ze hun zorgen uitten over de opvang van Afghaanse vluchtelingen.

In 2022 bleek een groot deel van deze vluchtelingen nog steeds in een noodopvang te verblijven. De veelal grote gezinnen verhuizen al maanden van noodopvang naar noodopvang, zonder zicht op een permanente woonplek. Dat is zowel voor volwassenen als kinderen onaanvaardbaar. In een gezamenlijke brief aan de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid is de oproep om met een oplossing te komen herhaald. Ondertussen is er een gesprek geweest met het COA en de staatssecretaris. We zien dat onze bijdrage ervoor zorgt dat er meer aandacht voor deze kwestie komt.

### **Geleerde lessen uit corona-aanpak meenemen naar een volgende crisis**

In een brief aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft de Kinderombudsman inbreng gegeven voor een langetermijnplan corona en virusparaatheid. Wij vragen om bij een eventuele volgende pandemie

of crisis meer aandacht te besteden aan het belang van het kind. We willen in (beleids)maatregelen altijd zien dat het kabinet het belang van kinderen op een goede wijze heeft onderzocht en meegewogen in hun beslissingen.

### **Kinderombudsman roept op sluiting kinderhartcentra te heroverwegen**

In een brief aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport riep de Kinderombudsman op om de keuze voor welke kinderhartcentra worden gesloten te heroverwegen. Vanwege de geografische ligging werd er in het bijzonder aandacht gevraagd voor de gevolgen van de sluiting van de kinderhartafdeling van het UMC Groningen. Ook vroeg de Kinderombudsman om in die heroverweging te spreken met de kinderen die patiënt zijn van de kinderhartcentra, hun belangen te onderzoeken en mee te wegen in een nieuw te nemen besluit. Inmiddels heeft de minister bekendgemaakt de kinderhartcentra in Rotterdam en Groningen open te willen houden.

### **Kinderombudsman in de bres voor kinderen in de omgeving van Tata Steel**

In het afgelopen jaar ontving de Kinderombudsman signalen van verontruste ouders over de uitstoot van Tata Steel in IJmuiden. Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) publiceerde verschillende rapporten over de negatieve gevolgen hiervan. Het stof dat neerdaalt in de omgeving bevat onder meer lood dat, met name voor kinderen, zeer schadelijk is.

De Kinderombudsman heeft verschillende landelijke en regionale bestuurders een brief gestuurd en gevraagd om in wetgeving, beleid en individuele beslissingen de belangen van kinderen en jongeren te onderzoeken en mee te wegen. En de gezondheid van kinderen te beschermen. Daarop is een reeks gesprekken gevoerd met verantwoordelijke bestuurders en ambtenaren. Hierbij is ook ons stappenplan Beste Besluit voor het Kind toegelicht. Gesprekken met inwoners en kinderen volgen in 2023.

### **Inzet voor kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied in Groningen**

Op vrijdag 14 oktober werd de Kinderombudsman gehoord door de Parlementaire Enquêtecommissie aardgaswinning Groningen. Zij schetste een beeld waarin het belang van jongeren lange tijd niet werd gezien. Veel kinderen en jongeren cijferden zich jarenlang thuis weg, om hun ouders niet tot last te zijn in alle stress die er al was over de afwikkeling van de aardbevingsschade en de versterking. Veel kinderen hebben de steun van hun ouders gemist in heel vormende (pubertijds-)jaren.

Jongeren willen niet als slachtoffer gezien worden, maar hun potentie ontdekken om iets moois van hun jeugd en toekomst te maken. Daarom vraagt de Kinderombudsman om een toekomstvisie en perspectief voor de hele provincie Groningen, met een samenhangend beleid. In het najaar heeft de Kinderombudsman gereageerd op het plan van aanpak van het kabinet om het mentale welzijn van bewoners in het aardbevingsgebied te verbeteren. In deze reactie drong de Kinderombudsman aan op maatregelen voor kinderen en jongeren op de korte én lange termijn, die hun mentale welzijn verbeteren. En bijdragen aan herstel en versterking van hun huis. Met extra investeringen van provincies, gemeenten en het rijk in de ontwikkeling van kinderen en jongeren.

### **Caribische kinderen betalen de prijs**

De Kinderombudsman en Nationale ombudsman beschrijven in het rapport «Caribische kinderen van de rekening» de knelpunten die Caribisch-Nederlandse alleenstaande ouders en hun kinderen ervaren als zij rond of onder de armoedegrens moeten leven. Ook onderzoeken we wat de effecten zijn van armoede op de opvoeding, zowel voor deze ouders zelf als voor hun kinderen. Het onderzoek is het laatste van een drieluik van onderzoeken naar armoede in het Caribisch gebied.

### **Kinderombudsman op werkbezoek in Caribisch Nederland**

De Kinderombudsman bracht in 2022 een werkbezoek aan Saba en Sint Eustatius. Zij was positief over de ontwikkeling op de eilanden, bijvoorbeeld in het onderwijs, de kinderopvang en de professionele ondersteuning van kinderen. Natuurlijk zijn er ook zorgen. Over de aansluiting van het onderwijs op de vervolgstudie in Nederland, de situatie thuis en de betrokkenheid van de ouders bij hun kinderen.

Kinderen worden te veel beperkt door de grenzen van het eiland in het opgroeien tot wereldburgers. Ook armoede is nog steeds een groot probleem, onder andere door de lage inkomens en hoge kosten. Als er onvoldoende geld is, komen ouders vaak niet aan opvoeden toe. Hierdoor zijn kinderen te veel op zichzelf aangewezen.

Verder heeft het team van de Kinderombudsman samen met de Nationale ombudsman in het voor- en najaar een werkbezoek gebracht aan Saba, Sint Eustatius en aan Bonaire. Naast gesprekken met belangrijke stakeholders, hebben we daar via spreekuren ontmoetingsmomenten gecreëerd voor iedereen die vragen, signalen of klachten had die te maken hebben met Caribische kinderen. De Caribische burgers en kinderen weten ons steeds beter te vinden. In deze spreekuren komt goed naar voren wat er voor kinderen en jongeren speelt op de eilanden. We konden mensen op weg helpen, bijvoorbeeld door het bij elkaar brengen van de belangrijke partijen rondom een kind. Hierdoor ontstaan er daadwerkelijk oplossingen voor problemen van individuele kinderen.

## **2.2 Signalen, klachten en informatieverstrekking**

Kinderen, volwassenen en professionals kunnen contact opnemen met de Kinderombudsman als ze vinden dat de overheid, of organisaties die een wettelijke taak hebben ten aanzien van kinderen en jongeren, kinderrechten schenden. Een melding kan gericht zijn op het inwinnen van hulp of informatie, maar het kan ook een klacht zijn over een individuele situatie. De Kinderombudsman kijkt hoe een melding vanuit het belang van het kind het beste behandeld kan worden. Afhankelijk van de situatie geven medewerkers van de Kinderombudsman informatie en advies of nemen zij contact op met de organisatie waar de klacht over gaat. De Kinderombudsman kan naar aanleiding van bepaalde klachten ook een onderzoek starten en daarover een rapport schrijven. Hieronder lichten we enkele rapporten uit 2022 toe.

### **Rapporten over schending kinderrechten doordat organisaties niet goed samenwerken**

Uit twee onderzoeksrapporten van de Kinderombudsman komt naar voren dat organisaties geen goede samenwerking hadden. Het eerste voorbeeld is het rapport dat de Kinderombudsman op 10 maart 2022 uitbracht naar aanleiding van een klacht over «Veilig Thuis Kennemerland». Veilig Thuis

is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.

#### **Uit de praktijk van de Kinderombudsman:**

##### **Veilig Thuis**

*De vader van Merel (5 jaar) dient een klacht in over de manier waarop Veilig Thuis is omgegaan met een melding. Uit het onderzoek blijkt dat Veilig Thuis X een telefoontje van iemand kreeg, die vertelde dat Merel misschien onveilig was als zij bij haar vader was. Veilig Thuis X zag dat Merel bij haar moeder woonde, in een ander gedeelte van Nederland en stuurde de melding daarom door naar de Veilig Thuis Y. Veilig Thuis X heeft zelf geen onderzoek gedaan naar de melding, maar schreef wel een brief aan de moeder van Merel. In de brief stond niet wat de zorgen waren, alleen dat de melding werd doorgestuurd.*

*Uit het onderzoek komt naar voren dat er meerdere afspraken zijn tussen alle Veilig Thuis organisaties. Deze afspraken gaan over wat Veilig Thuis moet doen als zij een melding krijgen. Zo moet Veilig Thuis altijd bellen of thuis langsgaan als zij voor het eerst met ouders praten over een melding. Er waren geen afspraken over wat Veilig Thuis moet doen als een melding direct na ontvangst moet worden overgedragen van de ene naar de andere Veilig Thuis. De Kinderombudsman vindt de klacht van de vader van Merel terecht. Veilig Thuis Y had de ouders persoonlijk over de melding moeten vertellen en Veilig Thuis X had daarover geen brief moeten sturen aan de ouders.*

*Wij hebben aandacht gevraagd voor een betere overdracht van meldingen. Inmiddels hebben wij van Veilig Thuis bericht ontvangen dat zij hun werkwijze landelijk hebben aangepast.*

#### **Ketensamenwerking binnen de jeugdzorg**

Het tweede voorbeeld van een rapport over gebrekkige samenwerking is het rapport dat de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman uitbrachten over ketensamenwerking binnen de jeugdzorg.

#### **Uit de praktijk van de Kinderombudsman:**

##### **Onterechte uithuisplaatsing**

*De ouders van Jan (15) dienen een klacht in over de onterechte uithuisplaatsing van Jan in november 2019. Deze gebeurtenis heeft grote impact op het hele gezin. De ouders dienen hier klachten over in bij De Jeugd- en Gezinsbeschermers en politie regionale eenheid Noord-Holland te Haarlem. Bij Veilig Thuis Kennemerland en de Raad voor de Kinderbescherming in Noord-Holland zijn de klachtenprocedures niet (volledig) doorlopen. De familie houdt ongenoegen over de gang van zaken omdat in de verschillende klachtprocedures het individuele handelen van de betreffende organisatie centraal stond, terwijl er juist problemen waren ontstaan door de gebrekkige samenwerking tussen de organisaties. Deze samenwerking kon slechts gedeeltelijk beoordeeld worden vanwege de beperkte bevoegdheid van iedere afzonderlijke klachtencommissie. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman voeren daarom een onderzoek uit, waarin de samenwerking tussen de organisaties centraal staat.*

*Omdat het al duidelijk was dat het om een onterechte uithuisplaatsing ging, kan het onderzoek zich volledig richten op deze samenwerking. Tijdens een rondetafelgesprek werd met alle betrokken partijen teruggekeken op de situatie. De ombudsmannen vinden het positief dat de betrokken instanties hebben gekeken naar hun eigen aandeel in de onterechte uithuisplaatsing van Jan. De leeren verbeterpunten die de organisaties zelf hebben geformuleerd zijn volgens de ombudsmannen echter onvoldoende concreet om herhaling uit te sluiten. Wij adviseren daarom om in de keten concrete gezamenlijke afspraken te maken over de regievoering bij een uithuisplaatsing en de daaruit voortvloeiende rollen, taken en verantwoordelijkheden. Ons advies: neem daarbij het belang van het kind als uitgangspunt. De instanties hebben laten weten hiermee aan de slag te gaan.*

### **Behandel asielaanvragen alleenstaande minderjarige vluchtelingen met voorrang**

In het rapport «Onderzoek naar een tijdige asielprocedure voor amv's bij de Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND)» uit juni 2022 onderzoeken wij een klacht over de verwerkingsduur van de asielaanvraag van Yaro, die uit Soedan vluchtte toen hij 13 jaar was. Zijn asielaanvraag duurde bijna vier jaar. Al die tijd is het voor hem onzeker geweest of hij in Nederland mocht blijven. Dat had een grote impact op zijn leven.

Naar aanleiding van het onderzoek roept de Kinderombudsman de IND op om asielaanvragen van alleenstaande jongeren die naar Nederland zijn gevlucht met voorrang te behandelen. De IND heeft laten weten dat de aanvraag veel te lang geduurd heeft, maar dat het asielaanvragen van alleenstaande minderjarige vluchtelingen niet met voorrang zal behandelen.

### **Ombudswerk in cijfers 2022**

<b>Totaal aantal zaken</b>			
<b>2022</b>			1.691
<b>2021</b>			2.169
<b>2020</b>			1.992

<b>Onderwerpen</b>			
	2022	2021	2020
<b>Onderwijs</b>	469	591	444
<b>Jeugdhulp</b>	461	570	598
<b>Gezag en omgang</b>	198	311	353
<b>Vreemdelingenrecht</b>	127	46	60
<b>Armoede</b>	77	93	60
<b>Gezondheidszorg</b>	63	173	53
<b>Overig</b>	296	385	424

#### Wie nam er contact op?

	2022	2021	2020
<b>Ouders</b>	1.010	1.312	1.172
<b>Professionals</b>	160	204	154
<b>Kinderen</b>	90	113	121
<b>Overig</b>	431	540	545

#### Wijze van contact

	2022	2021	2020
<b>Email</b>	883	1.264	1.072
<b>Telefonisch</b>	800	887	900
<b>Post/werkbezoek</b>	8	18	20

### 2.3 Belangrijkste publicaties

Naast de behandeling van individuele klachten, heeft de Kinderombudsman in 2022 ook een aantal structurele onderzoeken uitgevoerd. Het gaat onder andere om de volgende publicaties.

#### **Alleen volwassen worden, rapport over jongeren die alleen naar Nederland zijn gevlucht**

Eind mei publiceerden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen het rapport «Alleen volwassen worden» een onderzoek naar de begeleiding van amv's in Nederland. Wij constateerden dat wanneer zij een verblijfsvergunning krijgen en dus mogen blijven, ze te veel aan hun lot worden overgelaten zodra ze 18 jaar zijn. Daarmee ontstaat het risico op een opeenstapeling van problemen. Ze vallen uit op school, verdienen te weinig geld, maken schulden of krijgen psychische problemen. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman gaven aan dat deze jongeren beter geholpen moesten worden.

Tot 18 jaar worden deze jongeren geholpen door Nidos. Daarna stopt deze begeleiding en zijn deze jongeren afhankelijk van de hulp die de gemeente biedt. Uit het onderzoek van de ombudsmannen bleek dat gemeenten terughoudend zijn in het aanbieden van extra begeleiding, omdat zij dit zelf moeten betalen.

De ombudsmannen concludeerden dat het Rijk al jaren op de hoogte was van de problemen, maar nog onvoldoende in actie kwam. Niet de belangen van de jongeren lijken uitgangspunt van de vormgeving van de ondersteuning, maar discussies tussen ministeries en gemeenten over het wettelijke kader en wie (financieel) verantwoordelijk is. Het is hoog tijd om te zorgen dat de begeleiding van amv's vanaf 18 jaar geborgd wordt. Dat moet gebeuren op een manier die aansluit bij dat wat zij nodig hebben om als volwassene goed deel te kunnen nemen aan de maatschappij.

De belangrijkste aanbevelingen van de ombudsmannen zijn daarom:

- De rijksoverheid moet ervoor zorgen dat deze jongeren tot 21 jaar de hulp krijgen die zij nodig hebben.
- Gemeenten moeten samen met hulpverleners en de jongere een toekomstplan maken. Daarin moet staan wat de jongere nodig heeft om zelfstandig te worden.



De rijksoverheid heeft in 2022 geld vrijgemaakt om de problemen aan te pakken. Vanaf 2023 zijn structureel middelen vrijgemaakt om deze jongeren tot 21 jaar te kunnen opvangen en begeleiden. Voor gemeenten is een handreiking opgesteld over hoe deze verlengde opvang kan worden ingezet. Beide ombudsmannen houden de ontwikkelingen in de gaten.

### **In eenzaamheid gepest**

De Kinderombudsman concludeerde in 2021, op basis van klachten van ouders, kinderen en professionals, dat er in gevallen van pesten veelvuldig sprake was van discriminatie. Dit was reden voor de Kinderombudsman om in 2022 groter onderzoek te doen naar pesten onder kinderen. Discriminatie valt namelijk onder een van de kernartikelen van het Kinderrechtenverdrag (artikel 2 van het IVRK).

Op basis van 439 ingevulde vragenlijsten van kinderen die gepest worden of gepest werden, publiceerde de Kinderombudsman in juni van 2022 het rapport «In eenzaamheid gepest». Vanwege het brede scala aan domeinen waarop pesten zich afspeelt, is ook een brede groep partijen aangesproken om binnen hun mogelijkheden pesten aan te pakken.

De kern van het onderzoek is samen te vatten in drie conclusies:

- De meeste kinderen worden gepest vanwege hun uiterlijk, kleding en/of gedrag. Maar degenen die het meest lijden onder pesten zijn kinderen die gepest worden op basis van discriminatiegronden, zoals seksuele geaardheid, armoede en uiterlijke kenmerken.
- Pesten gebeurt nog steeds vooral op school. Maar pesten beperkt zich niet tot school. Daarom moet ook de sociale omgeving worden betrokken: de buurt, sportclubs, verenigingen en de online omgeving.
- Kinderen die niet praten over het feit dat ze gepest worden, lijden het meeste. Doordat ze het voor zichzelf houden, ervaren zij ook een gebrek aan hulp en steun.

### **Uit de praktijk van de Kinderombudsman:**

#### **Madelief (15 jaar)**

*«Het begon allemaal heel onschuldig met wat lullige grapjes van een paar kinderen. Daar kon ik in het begin nog wel mee omgaan. Maar het werd steeds erger. En het gebeurde steeds vaker. Zeker nadat ik het opnam voor een vriendinnetje van me dat gepest werd. Op een gegeven moment zelfs dagelijks. Dan gingen we bijvoorbeeld bij gym een spel doen. En dan zeiden ze dat ik niet bij hen in het groepje mocht. En als ik niet m'n best zou doen, zouden ze me doodmaken. Het zijn steeds dezelfde kinderen die me pesten. Ik zit al sinds de brugklas bij ze in de klas. Ze hebben me ook een keer online gepest. Toen plaatsten ze allemaal rare foto's en berichtjes op mijn naam in een WhatsApp-groep. Ik denk dat die kinderen gewoon jaloers op me zijn. Omdat ik open en sociaal ben. En ik ben heel goed in sport. Ik vertel het altijd aan mijn moeder als ik gepest ben. En ik vertel het aan de leerkracht en de sectorleider. Het is fijn als er iemand naar je luistert. Net als de psycholoog waar ik heen ga. Die helpt mij sterker in m'n schoenen te staan. Soms wordt het me gewoon te veel en weet ik even niet meer wat ik moet doen. Of ik word boos op iemand anders die er niets meer te maken heeft. Ik keer ook heel erg naar binnen en word angstig. Niet alleen op school, maar ook als ik naar buiten ga. Toch heb ik vertrouwen in de toekomst. Ik hoop dat de school het pesten gaat aanpakken. Ik ben laatst met mijn ouders op gesprek geweest bij de directeur.»*

*Er is een keer voorgesteld dat ik via de nooduitgang de school in en uit zou mogen. Maar dat wil ik niet. Dan loop ik weg voor het probleem. En gaat het pesten gewoon door. Ik denk dat die pestkoppen zelf via een aparte ingang moeten gaan!»*

Om gevolg te geven aan de aanbeveling om pesten breder op te pakken dan alleen binnen school, heeft de Kinderombudsman in de Week tegen pesten een rondetafelgesprek georganiseerd. Hierbij waren kinderen die gepest worden, maar ook wijkagenten, jongerenwerkers, stichting HALT, leerplichtambtenaren, vertrouwenspersonen van sportclubs en ambtenaren van de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en Volksgezondheid, Welzijn en Sport aanwezig. De kinderen inspireerden met hun verhalen en suggesties om niet toe te kijken, maar iets te doen.

Naar aanleiding van het rapport heeft Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, na overleg met Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Sociale Zaken en Werkgelegenheid, laten welke dat zij de aanbevelingen in diverse programma's en actielijnen overnemen. Verder richt OCW het Meldpunt Sociale Veiligheid in. De Kinderombudsman is vertegenwoordigd in de expertgroep en blijft benadrukken dat een brede aanpak nodig is.

### **Als je het ons vraagt, periodiek onderzoek naar welzijn van kinderen in Nederland**

De Kinderombudsman doet iedere twee jaar een groot onderzoek onder kinderen en jongeren in Nederland. Dit doen wij omdat we willen weten wat er speelt in de levens van kinderen en jongeren in Nederland. Ook willen we van kinderen en jongeren zelf horen wat volgens hen belangrijke thema's zijn voor de Kinderombudsman om op te pakken. Uit het onderzoek «Als je het ons vraagt 2022» bleek dat de meeste kinderen gelukkig zijn; zij geven hun leven gemiddeld een rapportcijfer van 7,7. In 2022 heeft de Kinderombudsman voor het eerst gekeken naar regionale verschillen. Dit hebben wij op het niveau van provincies gedaan. Daaruit bleek dat er bijna een heel rapportcijfer zat tussen de provincie die het hoogst scoorde (Drenthe, met een 8,1) en de provincie die het laagst scoorde (Friesland, met een 7,2). Dit kan onder andere verklaard worden doordat in de provincies die lager scoorden, ook meer kinderen aangaven problemen in de thuissituatie te hebben, zoals armoede of veel ruzie thuis.

In vergelijking met voorgaande jaren kwam er dit jaar een aantal nieuwe thema's uit het onderzoek naar voren. Zo gaven kinderen expliciet aan zich zorgen te maken over het milieu. Ook gaven ze aan dat ze weinig steun ervaren van de volwassenen om hen heen (niet hun ouders) en vinden zij dat volwassenen (niet hun ouders) niet het goede voorbeeld geven. Ze lijken er niet op te vertrouwen dat volwassenen problemen in onze samenleving oplossen.

De Kinderombudsman vindt dat de volwassenen deze verantwoordelijkheid moeten nemen. Specifiek roept de Kinderombudsman de overheid op om op de kinderen af te stappen en ze te betrekken bij het maken van beleid. Daarnaast moet er altijd getoetst worden op welke manier beleid invloed heeft op kinderrechten, de zogenaamde kinderrechtoets. De Kinderombudsman gaat hier zelf in 2023 mee aan de slag en zal overheden dan ook blijven stimuleren een dergelijke toets uit te voeren.

### **Als de overheid niet thuis geeft**

De overheid voldoet niet altijd aan haar mensen- en kinderrechtelijke verplichtingen bij huisuitzettingen. Dit schaadt volwassenen en kinderen in hun waardigheid, welzijn en ontwikkeling. De Kinderombudsman en Nationale ombudsman concluderen dit na een gezamenlijk onderzoek, dat zij in 2022 uitvoerden. Begin 2023 presenteerden zij het rapport «Als de overheid niet thuis geeft». Iedereen heeft recht op een plek om te wonen. Toch kunnen gezinnen uit hun huis worden gezet. Bijvoorbeeld vanwege huurachterstand, overlast of (drugs)criminaliteit. Op straat komen te staan heeft grote impact op het welzijn van volwassenen én kinderen. Als dat gebeurt, zijn er mensenrechten en kinderrechten die nageleefd moeten worden. Zo moeten gezinnen, ouders en kinderen, in alle fases van het huisuitzettingsproces worden betrokken en betekenisvol kunnen participeren. Zij hebben recht op begrijpelijke informatie. Dit geldt ook voor kinderen.

Het is verboden dat gezinnen dakloos worden door een huisuitzetting. De overheid moet ervoor zorgen dat aan deze rechten wordt voldaan. Maar dat gebeurt niet altijd. Deze rechten en verplichtingen zijn vastgelegd in internationale verdragen, zoals het Kinderrechtenverdrag. Maar helaas zijn ze niet genoeg verankerd in Nederlandse regelgeving en beleid. Daardoor is de verwezenlijking van deze rechten afhankelijk van lokale kennis en keuzes en de inzet van individuele gemeenteambtenaren en hulpverleners. Bovendien komt uit het onderzoek naar voren dat er niet met kinderen wordt gepraat. We weten hoe belangrijk het is voor kinderen om in een stabiele en veilige omgeving op te groeien. Juist daarom moet het welzijn en de ontwikkeling van kinderen goed worden beschermd.

### **Kinderombudsman in de media en online**

Naast de publiciteit die er was in de media voor onze rapporten en standpunten heeft de Kinderombudsman nog diverse interviews gegeven voor radio en tv en aan vakbladen voor opvoeding, onderwijs en migratie.

Met onze website, sociale media en de artikelen over de Kinderombudsman willen wij in contact staan met de samenleving en onze informatie en standpunten delen.

Volgers van de Kinderombudsman op sociale media.  
Hieronder een overzicht van 2022 in cijfers, met tussen haakjes de aantallen in 2021.

- Twitter: 15.801 (15.825)
- Facebook: 5.191 (5.210) + 357 (354) Caribisch Nederland
- LinkedIn: 15.527 (14.728)
- Instagram: 1.247 (1.273)

### 3. HET WERK VAN DE VETERANENOMBUDSMAN

**In 2022 waren er ruim 103.000 Nederlandse veteranen. Als gevolg van hun inzet kunnen zij zorg en ondersteuning nodig hebben. Sinds 2014 biedt de Veteranenwet een wettelijke basis voor de erkenning en waardering en de bijzondere zorgplicht van de Nederlandse overheid voor deze veteranen. De Veteranenombudsman ziet erop toe dat veteranen de erkenning, zorg en informatie krijgen waarop zij recht hebben volgens de Veteranenwet. De Veteranenombudsman helpt als het mis gaat tussen een veteraan en de overheid of andere hulpverleningsinstanties.**

*«De afgelopen jaren stelden honderden veteranen hun vragen, legden hun problemen voor en vroegen om raad en ondersteuning. Er was in veel van die vragen en kwesties alle reden om de bijzondere zorgplicht die door de Veteranenwet wordt gesteld, inhoud te geven. Die zorgplicht is geen juridisch begrip dat smal moet worden uitgelegd of moet worden begrensd. Een veteraan is een bijzondere burger die recht heeft op ondersteuning, heldere en duidelijke informatie én toegang heeft tot recht en rechtsmiddelen. Dat is werkelijke erkenning en waardering in de praktijk.»*

Reinier van Zutphen

De Veteranenombudsman spreekt regelmatig met veteranen, veteranenorganisaties, Defensie, politici en bestuurders. Hij startte twee onderzoeken op basis van signalen uit de praktijk, rondde vier onderzoeken af en monitorde doorlopend wat er gedaan wordt met eerdere rapporten en aanbevelingen. Hierover schreef de Veteranenombudsman brieven en rapporten aan bewindspersonen.

#### **In cijfers**

In 2022 ontving de Veteranenombudsman 268 klachten van veteranen of hun relaties. We handelden 250 dossiers af. De meeste klachten (98) losten we op door middel van interventie. In zo'n situatie neemt de ombudsman contact op met de instantie waarover wordt geklaagd, bespreekt het probleem en vraagt een oplossing. In 75 dossiers verwezen we naar een andere (overheids)instantie. Bijvoorbeeld omdat de klacht daar nog niet bekend was. In 42 dossiers was een zaak onder de rechter of ging het over een wettelijke regeling of beleid. In zo'n situatie stelt de ombudsman zich terughoudend op. Veruit de meeste klachten gingen over het ministerie van Defensie of het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP). Op 31 december 2022 waren er nog 38 klachtdossiers uit het voorgaande jaar in behandeling. In 2022 ontving de Veteranenombudsman 64 klachten minder dan in 2021.

#### **Internationale activiteiten**

De Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman maken deel uit van een internationaal netwerk van militaire ombudsinstanties. Jaarlijks vindt de International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF) plaats. Tijdens deze internationale conferentie worden ervaringen uitgewisseld over het behandelen van klachten en het doen van onderzoek naar de rechten en het welzijn van defensiepersoneel. In oktober 2022 werd de veertiende ICOAF gehouden in Oslo. De Veteranenombudsman was hier een van de sprekers.

### **Structurele financiering veteraneninloophuizen**

Een veteraneninloophuis is een plek waar veteranen terecht kunnen voor een kop koffie, een goed gesprek, dagbesteding of met hulpvragen. Elkaar ontmoeten staat centraal. Inloophuizen zijn van grote toegevoegde waarde voor veteranen en hun naasten. Daarnaast spelen ze vaak een rol bij herdenkingen en schoolprojecten in de gemeente. De Veteranenombudsman bezoekt regelmatig veteraneninloophuizen door heel Nederland. In Nederland zijn er ruim dertig van dit soort inloophuizen. Ook op Curaçao is er een. De behoefte aan inloophuizen is groot en er worden nog altijd nieuwe inloophuizen opgericht, zoals onlangs in Lelystad.

Met de begeleiding die zij bieden, besparen inloophuizen het Rijk en gemeenten kosten voor dagbesteding of intensieve begeleiding. Toch was de financiering van de inloophuizen een terugkerende zorg. De inkomstenbronnen verschillen per huis en de vrijwilligers zijn vaak afhankelijk van subsidies, giften en donaties. Dat maakt het lastig om financieel rond te komen en de blik op de toekomst te houden.

De Veteranenombudsman vraagt al jaren aandacht voor financieringsproblemen van veteraneninloophuizen. Hij deed een oproep aan het kabinet om te zorgen voor een structurele oplossing. Naar aanleiding van de oproep is eind 2022 een amendement aangenomen om de inloophuizen bij financiële nood te kunnen ondersteunen. Vanaf januari 2023 wordt vanuit de defensiebegroting structureel € 150.000 beschikbaar gesteld aan de koepel voor inloophuizen. Een mooi resultaat voor de veteranen. Tegelijkertijd houdt de kwestie de aandacht van de Veteranenombudsman.

### **Indexatie Militair InvaliditeitsPensioen toegezegd**

Veteranen en oorlogs- en dienstsachtoffers met een Militair InvaliditeitsPensioen zien de uitkering al twaalf jaar lang niet stijgen. De inflatie nam de afgelopen jaren toe, maar gewonde veteranen en dienstsachtoffers worden daarvoor niet gecompenseerd. Inmiddels is deze groep al ruim 20% indexatie misgelopen.

In maart 2022 stuurde de Veteranenombudsman een dringende oproep aan de minister van Defensie om eerder gedane toezeggingen over het oppakken van de indexatie van het zogenoemde Militair InvaliditeitsPensioen na te komen. De ombudsman vroeg ook in voorgaande jaren al aandacht voor de inkomenssituatie van veteranen die het Militair InvaliditeitsPensioen ontvangen. Na zijn laatste brandbrief heeft de Vaste commissie voor Defensie van de Tweede Kamer de minister in een motie opgeroepen «zo snel mogelijk te komen tot een indexatie van het Militair InvaliditeitsPensioen, en dit onderwerp indien nodig los te koppelen van bredere cao-onderhandelingen». De Veteranenombudsman riep de minister van Defensie in een brief op om voor de getroffen veteranen een regeling te treffen, zoals een tijdelijke aanvulling op het inkomen. Inmiddels is besloten tot een jaarlijkse indexatie van het Militair InvaliditeitsPensioen vanaf januari 2023.

### **Migratie met een Militair InvaliditeitsPensioen**

De Veteranenombudsman vroeg de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport om een snelle oplossing voor een kleine groep veteranen die met behoud van hun Nederlandse ziektekostenverzekering naar een ander EU-land of een verdragsland willen verhuizen. Zij moeten een wettelijke uitkering of pensioen uit Nederland ontvangen. Dit is geen probleem wanneer een veteraan een WAO- en/of WIA-uitkering ontvangt, maar veteranen met alleen een Militair InvaliditeitsPensioen komen in de knel.

Al eerder deed de ombudsman een beroep op de bijzondere zorgplicht voor deze veteranen. Naar aanleiding van een nieuwe klacht van een veteraan blijkt het nog steeds niet geregeld. Een wijziging kan zelfs nog geruime tijd op zich laten wachten. Een minderheid van de lidstaten blokkeert de goedkeuring van een pakket aan veranderingen. Zo blijft het voor veteranen met alleen een Militair InvaliditeitsPensioen volstrekt onzeker of en wanneer zij zich – met behoud van een Nederlandse ziektekostenverzekering – in een EU- of verdragsland kunnen gaan vestigen.

De Veteranenombudsman heeft in maart 2022 de staatssecretaris van Defensie gevraagd om een maatwerkoplossing voor deze kleine groep veteranen. Defensie gaf hierop aan dat er nu toch gewerkt gaat worden aan een tijdelijke oplossing. De besluitvorming op Europees niveau zal niet worden afgewacht.

### **Gemeenten en de Veteranenwet**

Uit signalen en klachten van veteranen en instanties die zich voor hen inzetten, blijkt regelmatig dat gemeenten onbekend zijn met de Veteranenwet. En voor gemeenten die de Veteranenwet wel kennen, is niet altijd duidelijk wat er precies van hen wordt verwacht.

De Veteranenombudsman startte in 2022 een onderzoek, dat naar verwachting in 2023 wordt afgerond. Hij wil in kaart brengen wat de taken en verantwoordelijkheden van gemeenten inhouden. Het is belangrijk dat gemeenten weten wat erkenning, waardering en de bijzondere zorgplicht voor veteranen betekenen en hoe zij daar als gemeente concreet invulling aan kunnen geven.

### **Ondersteuning mantelzorgers veteranen**

Sommige veteranen kunnen door trauma niet meer thuis wonen bij hun gezin. Familieleden en naasten vangen hen soms (tijdelijk) op. Denk aan ouders die inmiddels op leeftijd zijn. Zij staan niet alleen voor praktische en financiële uitdagingen, maar ook voor mentale uitdagingen. De Veteranenombudsman wil weten in hoeverre deze groep een beroep kan doen op gemeentelijke ondersteuning bij mantelzorgers en wat de rol van Defensie is. In 2022 zijn de voorbereidingen getroffen voor een onderzoek in 2023, waarin het perspectief van de veteraan en zijn of haar mantelzorgers centraal staat.

### **Noodopvang veteranen**

Veteranen kunnen door uitzending lichamelijke en/of psychische klachten krijgen. Soms kunnen ze daardoor niet in hun eigen huis blijven en hebben ze dringend tijdelijk een andere plek nodig. Als ze die niet zelf kunnen vinden, kunnen ze een beroep doen op het ministerie van Defensie en het Nederlands Veteraneninstituut voor noodopvang. De ombudsman ontving de afgelopen jaren regelmatig klachten over het feit dat noodopvang voor veteranen niet beschikbaar is en deed onderzoek. In maart 2022 verscheen het rapport «Noodopvang veteranen» met een aantal conclusies en aanbevelingen.

*«De overheid heeft niet voor niets een bijzondere zorgplicht voor veteranen. Door de manier waarop de noodopvang nu is geregeld, voelen veteranen zich in de steek gelaten.»*

– Reinier van Zutphen

De Veteranenombudsman constateerde in zijn rapport een aantal knelpunten. Zo is onduidelijk welke instantie de regie heeft bij noodopvang. Zowel veteranen en hun familie als hulpverleners weten vaak niet waar zij terecht kunnen en instanties verwijzen over en weer naar elkaar. Daardoor zijn veteranen soms aangewezen op de daklozenopvang, die niet speciaal toegerust is op veteranenproblematiek. Verder neemt het Veteranenloket alleen hulpverzoeken aan van veteranen zelf, of hun partners. Terwijl vaak ook anderen in hun directe omgeving, zoals familie, burens, dienstmaten of vrienden, goed kunnen inschatten of een veteraan hulp nodig heeft. Ook zijn de wachttijden lang en zijn er te weinig opvangmogelijkheden voor een langere duur dan twee weken. Tot slot wordt er verschil gemaakt tussen veteranen met en zonder een zogenoemde erkende dienstverbandaandoening.

De Veteranenombudsman deed op basis van deze knelpunten aanbevelingen aan de minister van Defensie om de opvangmogelijkheden voor veteranen te verbeteren. Hij monitort komend jaar in hoeverre deze aanbevelingen worden overgenomen en wat dit betekent voor de noodopvang van veteranen.

### **Voordrachten herinneringsmedailles 2013**

Ter gelegenheid van de inhuldiging van Koning Willem-Alexander in 2013, en zijn bezoek aan het Caribisch deel van het Koninkrijk, zijn twee herinneringsmedailles ingesteld. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is verantwoordelijk voor de procedure rondom het toekennen van de medailles via een speciaal loket. Onder andere het ministerie van Defensie diende voordrachten in. Een groep van ruim 250 (oud-)militairen werd daarbij vergeten. Het ministerie van BZK sloot in 2014 het loket.

Bij inventarisaties door het ministerie van Defensie in 2015 bleek dat de groep van 250 (oud-)militairen ten onrechte niet was voorgedragen. Het ministerie van BZK gaf echter aan de vergeten aanvragen niet meer in behandeling te nemen, omdat het loket in 2014 was gesloten. Ook niet toen Defensie aanbood om zelf de kosten voor de medailles te dragen. Uiteindelijk spraken Defensie en BZK in 2018 samen af de voordrachten niet meer in behandeling te nemen. Dit terwijl de instellingsbesluiten voor de medailles nog altijd van kracht zijn.

*«Het lijkt alsof een ambtelijke afspraak tussen twee departementen om «de deur dicht te houden» belangrijker is dan een wettelijke regeling. Wat het extra kwalijk maakt is dat deze medailles van grote waarde zijn voor de betrokken (oud-)militairen.»*

– Reinier van Zutphen

De Veteranenombudsman deed een aanbeveling aan de minister van Binnenlandse Zaken om de voordrachten alsnog in behandeling te nemen. Eind 2022 liet de minister weten de aanbeveling van de ombudsman op te volgen.

### **Re-integratie van veteranen, militairen en defensiemedewerkers**

De Veteranenombudsman publiceerde eind 2018 een onderzoek naar de re-integratie van (gewonde) veteranen, militairen en defensiemedewerkers. Gebrek aan kennis, late overdracht en onzorgvuldige registratie bleken toen de grootste knelpunten in het re-integratieproces. Ook werd een spanningsveld tussen de Veteranenwet en de Wet verbetering



poortwachter geconstateerd, waardoor de samenwerking en communicatie tussen Defensie en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) stroef verlopen. Zieke militairen en veteranen hadden als gevolg van deze knelpunten vaak het gevoel aan hun lot overgelaten te worden. Defensie zegde toe met de gedane aanbevelingen aan de slag te gaan en de Veteranenombudsman bleef dit volgen.

In het monitoronderzoek 2022 concludeerde hij dat zijn aanbevelingen in ruime zin zijn opgevolgd. In de informatievoorziening, het hebben van de juiste kennis en de manier van registratie zijn duidelijke verbeteringen te zien. Defensie zet een stap in de goede richting met de in 2018 in gebruik genomen re-integratietool. Ook zorgt Defensie voor meer kennisoverdracht aan leidinggevenden. De aanmeldingen bij het Dienstencentrum Re-integratie (DCR) van Defensie vinden in een eerder stadium plaats dan voorgaande jaren. En het percentage langdurig zieken dat naar deze dienst wordt doorverwezen, is hoger dan voorheen. De ombudsman blijft kritisch over de afstemming tussen Defensie en het UWV. Hij beveelt in dit nieuwe onderzoek aan om voortaan niet alleen met elkaar te spreken over dossiers, maar ook structureel met elkaar te spreken over beleid. Zo worden problemen in de uitvoering sneller gezien en opgepakt. Ook moet het UWV brieven begrijpelijker opstellen en vanuit het perspectief van de zieke defensiemedewerker.

#### **Veteranenombudsman online**

De Veteranenombudsman staat via de website en sociale media van de Nationale ombudsman in contact met de samenleving en deelt via die kanalen informatie. Een uitzondering hierop is de eigen Facebookpagina van de Veteranenombudsman. Deze had 3.645 volgers in 2022, een stijging ten opzichte van de 3.560 in 2021.

## 4. ONZE MENSEN

**De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman vinden het belangrijk dat medewerkers zich voortdurend ontwikkelen. Ook moeten zij zoveel mogelijk in contact staan met burgers en overheidsinstanties. Alleen zo kunnen ze de klachten van burgers op een professionele manier behandelen en hun kennis delen met de overheid en professionals.**

Dit hoofdstuk gaat over de mensen in de organisatie. Hoeveel medewerkers zijn er en wat zijn hun kenmerken? Hoe besteden we aandacht aan persoonlijke ontwikkeling en het beperken van ziekteverzuim? Ook beschrijven we wat we doen om in contact te blijven met de organisaties om ons heen. Daarnaast geven we een overzicht van de nevenfuncties van de ambtsdragers.

### Personeelsbestand

In 2022 werden de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman ondersteund door 210 medewerkers (186 fte).

### Opbouw personeel

70,5% van de medewerkers is vrouw, 29,5% man. De leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen is als volgt:

Leeftijd		20–24	25–34	35–44	45–54	55–59	60+
2021		0	36	53	66	25	24
2022		1	37	57	65	24	26

In de organisatie werken veel hoogopgeleiden. Veel medewerkers zitten in loonschaal 11. Dit is de schaal van de grootste functiegroep: die van onderzoeker. Hieronder staat de bezetting in de verschillende loonschalen, exclusief de ambtsdragers.

Loonschaal		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2021	Vrouw	3	8	1	5	6	29	56	23	8	5	0	1	0
	Man	0	4	0	2	2	14	19	9	7	2	0	0	0
2022	Vrouw	3	8	1	3	9	30	55	25	9	4	0	1	0
	Man	0	4	0	1	7	14	17	11	6	2	0	0	0

### Stagiairs

In 2022 hebben 5 studenten stage gelopen binnen onze organisatie. De stagiairs kwamen vanuit de opleidingen Bestuurskunde, Communicatie en Rechten.

### Ontwikkeling medewerkers

We geven medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen door het volgen van opleidingen en cursussen. Er zijn in 2022 onder meer opleidingen aangeboden op het gebied van gespreksvaardigheden en conflicthantering, schrijven op B1 niveau, professioneel adviseren, professionele klachtbehandeling, omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit zijn

trainingen die verplicht zijn voor medewerkers. Daarnaast kunnen medewerkers trainingen volgen die aansluiten bij hun individuele opleidingsvragen. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan verdiepende cursussen binnen hun vakgebied.

### **Interne klachtbehandeling**

De Nationale ombudsman ontvangt ook klachten van burgers naar aanleiding van het handelen van de ombudsman. Bijvoorbeeld van mensen die ontevreden zijn over het contact met de medewerker van de Nationale ombudsman. Dit noemen wij een «interne klacht».

In 2022 heeft de Nationale ombudsman 94 interne klachten ontvangen (in 2021 waren dit er 126). Hiervan zijn 74 interne klachten behandeld (in 2021 waren dat er 118) en 20 interne klachten waren op 31 december 2022 nog niet in behandeling genomen. De meeste klachten in 2022 gingen over het niet of niet tijdig reageren.

Wanneer een klacht over ons handelen binnenkomt, treden wij snel in contact met beide partijen (de burger en de betrokken medewerker). Het is belangrijk om in gesprek te gaan, te erkennen wanneer er iets fout is gegaan en duidelijkheid te geven over de voortgang. Het luisteren naar de visie van de burger én medewerker op de interne klacht is een belangrijk onderdeel van onze werkwijze, met als doel om hiervan te leren. Gebleken is dat de overgang naar een nieuw systeem ook een reden is geweest dat bepaalde berichten niet (tijdig) werden opgemerkt en behandeld. We zijn hiermee aan de slag gegaan om dit in de toekomst te voorkomen. Verder blijkt regelmatig dat de burger het niet eens is met het oordeel van de Nationale ombudsman. Dan wordt de burger in contact gebracht met de betreffende inhoudelijke afdeling.

### **Ziekteverzuim en vitaliteit**

In 2022 is het ziekteverzuim gestegen naar 5,7 procent (2021: 4,5 procent). Vitaliteit is een belangrijk aandachtspunt voor de organisatie. We willen een werkgever zijn met vitale medewerkers die veilig kunnen werken. Zo bieden wij voor «hybride werken» materialen aan zoals stoelen, beeldschermen en toetsenborden. En kunnen medewerkers gebruik maken van stoelmassage en korting op een sportschoolabonnement via Bedrijfsfitness Nederland.

### **Medewerkers naar buiten**

We ontvangen dagelijks klachten van burgers over verschillende overheidsinstanties. Kennis van die instanties en hoe zij werken, is daarom erg belangrijk. Ook is het van belang dat de medewerkers die die klachten behandelen, weten wat er in de samenleving speelt en waar burgers tegenaan lopen.

Hier werken we aan door medewerkers werkbezoeken te laten brengen aan uiteenlopende overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties. Zij volgen, organiseren en geven uiteenlopende workshops, lezingen en cursussen die gaan over de relatie tussen burgers en de overheid. Dat doen ze voor tal van groepen, onderwijsinstellingen en instanties. Ook detacheren we medewerkers bij andere (overheids)organisaties. Daarnaast worden medewerkers van andere organisaties regelmatig gedetacheerd bij de ombudsman. Dit levert voor beide partijen nieuwe kennis en inzichten op.

### **Nevenfuncties ambtsdragers**

In 2022 bekleedden de ambtsdragers de onderstaande nevenfuncties. Dit is de stand van zaken op 31 december 2022. De nevenfuncties worden ook gepubliceerd op onze website.

#### *Nationale ombudsman: Reinier van Zutphen*

- Docent Studiecentrum Rechtspleging (sinds 1 april 2005, bezoldigd)
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (sinds 1 oktober 2017, bezoldigd)
- Lid Raad van Advies Instituut Gak (sinds 1 juli 2018, bezoldigd)
- Lid Board of Advisors Master programma Law & Society, Van Vollenhoveninstituut (sinds 2020, onbezoldigd)

#### *Kinderombudsman: Margrite Kalverboer*

- Hoogleraar kind, (ortho)pedagogiek, kinderrechten en vreemdelingenrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen (onbezoldigd).

### **Kinderombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
kinderombudsman.nl

### **Nationale ombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
nationaleombudsman.nl

### **Veteranenombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
nationaleombudsman.nl/veteranen