Regel regie!

Jaarverslag 2019

nationale ombudsman

de Kinderombudsman.

veteranen ombudsman

Regel regie!

Jaarverslag 2019

Inhoud

Voorwoord

Leeswijzer

1 Het werk van de Nationale ombudsman

1.1 Schulden en Armoede
1.2 Toegang tot voorzieningen
1.3 Digitalisering
1.4 Bescherming van Rechten
1.5 Participatie & Inspraak
1.6 Caribisch Nederland
1.7 Internationaal

2 Het werk van de Kinderombudsman

2.1 Kinderrechten centraal
2.2 Kinderrechtenverdrag als kompas bij hulp aan kinderen
2.3 Ombudswerk
2.4 Structurele onderzoeken en projecten
2.5 Advies op beleid en wet- en regelgeving
2.6 Voorlichting over kinderrechten
2.7 Participatie van kinderen en jongeren
2.8 Lokale en internationale samenwerking
2.9 Caribisch Nederland
2.10 Werk in cijfers

3 Het werk van de Veteranenombudsman

3.1 Veteranen in Nederland
3.2 Klachtenbeeld 2019
3.3 Onderzoeken
3.4 Resultaten eerdere onderzoeken van de Veteranenombudsman
3.5 Wie doen een beroep op de Veteranenombudsman?
3.6 Waarover wordt geklaagd?
3.7 Vooruitblik Veteranenombudsman 2020
3.8 Internationaal

4 Onze mensen

Voorwoord

‘Regel regie!’ Dat is de titel voor het gezamenlijke jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2019. Het is een hartenkreet die op vrijwel elk terrein waarop wij actief zijn werd geslaakt. Hoe we het met elkaar geregeld hebben, is in de afgelopen jaren zeer complex geworden. Niet op de laatste plaats voor burgers. Zij moeten steeds meer zelf doen en zelf regelen. Bij wie zij terecht kunnen voor hulp of ondersteuning is te vaak onduidelijk. Ligt de verantwoordelijkheid bij de overheid of bij een private uitvoerder? En als gemeenten bepaalde taken uitbesteden aan instanties, wie is er dan eindverantwoordelijk? Daardoor krijgen mensen te maken met een overheid die ze niet meer kennen. Dat vraagt om een overheid die ‘regie regelt’. Vaak betekent het dat de overheid regie moet nemen over partijen die in haar opdracht werken voor burgers. En even zo vaak vraagt het om ambtenaren die de ‘regelruimte’ die zij hebben, benutten om burgers te helpen of door te verwijzen naar iemand die kan helpen. Maar de reactie kan nooit zijn: dan bent u aan het verkeerde adres.

Decentralisatie van overheidstaken heeft overheid en burger in 2019 niet dichter bij elkaar gebracht, maar de afstand vaak juist groter gemaakt. Burgers zien en ervaren bovendien de vaak nodeloos ingewikkelde werkwijze van grote uitvoeringsorganisaties. Dat alles vergroot niet alleen de fysieke afstand, maar tast ook het onderlinge vertrouwen tussen burger en overheid aan. Burgers zien door de bomen het bos niet meer en vragen de (overheids)instanties om regie te regelen.

Het jaar 2019 was een belangrijk jaar voor zowel de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman als de Veteranenombudsman. Voor de Kinderombudsman markeerde 2019 de dertigste verjaardag van het Kinderrechtenverdrag, waarbij het stappenplan *Het beste besluit voor het kind* werd gelanceerd. Het Kinderrechtenverdrag staat centraal in alles wat de Kinderombudsman doet. Dat begint bij het nemen van goede besluiten in het belang van het kind. Hoe het Kinderrechtenverdrag ons daarbij helpt leest u in dit jaarverslag. De Veteranenombudsman komt voort uit de in 2014 in werking getreden Veteranenwet. 2019 was dan ook een goed moment om terug te kijken op vijf jaar Veteranenwet. In 2019 stonden de hoofdtaken van de Nationale ombudsman twintig jaar expliciet genoemd in de grondwet.

Complexiteit, gebrek aan regie en de wanhoop van burgers daarover, komen steeds vaker in beeld bij onze onderzoeken en in onze contacten met burgers en met de professionals die dagelijks mensen met problemen met de overheid helpen.
Zo is de zestienjarige Halina al meerdere keren met een crisisplaatsing opgenomen in een ggz-instelling voor jongeren. Steeds wordt ze na enkele dagen weer naar huis gestuurd, en steeds zit ze een of twee dagen later weer in de instelling. Ze wacht op een langdurige opname voor intensieve behandeling, maar geen instelling wil verantwoordelijkheid nemen voor de hulp en de wachtlijsten zijn lang. Ondertussen krijgt Halina geen hulp en worden haar problemen steeds groter.

Of veteraan Rick die na een uitzending naar Afghanistan terugkwam met PTSS (posttraumatisch stresssyndroom). Hij liep tegen allerlei problemen aan en raakte de weg kwijt. Hij vroeg bij Defensie een Militair Invaliditeitspensioen aan. De beoordeling van zijn aanvraag was zo ingewikkeld en liet zo lang op zich wachten dat hij ook nog eens in de geldproblemen dreigde te komen. Ook voor hem is regie essentieel.

Burgers hebben recht op een behoorlijke behandeling, ook als de overheid zich terugtrekt. Juist de focus op de behoorlijkheid van het overheidshandelen, maakt dat de Nationale ombudsman overheden kan aanspreken daar waar het burgerperspectief in het geding is. Voor de Kinderombudsman vormt het Kinderrechtenverdrag het kompas en voor de Veteranenombudsman de bijzondere zorgplicht. Zo helpen we burgers, veteranen en kinderen die vastlopen in contact met (overheids)instanties. Daar waar in het algemeen belang publieke diensten aan de orde zijn, onafhankelijk door wie uitgevoerd, is er een rol voor de Nationale ombudsman. Om mensen op weg te blijven helpen en de overheid aan te spreken.

Burger en politiek verwachten meer van de overheid dan ooit tevoren. Problemen blijken vaak zeer complex en niet beperkt tot één onderwerp. De overheid lijkt te worden overvraagd door steeds nieuwe beleidsvragen. Om ook in de toekomst te kunnen voldoen aan de verwachtingen en kwaliteit te kunnen leveren, zijn keuzes nodig. Mensen willen vooral dat de overheid eerlijk, simpel en begripvol is. Niet ingewikkelder. Maar het lijkt een reflex om bij nieuwe vragen, prioriteiten of bij nieuwe technische mogelijkheden zaken eerder gecompliceerder dan eenvoudiger te maken. Onze oproep aan politici, bestuurders en uitvoerders is daarom vierledig:

- Wees eerlijk in waar de overheid wel en niet van is. Wees transparant over de rol van de overheid en die van de burger in specifieke situaties.
- Vertrouw burgers. De overheid verwacht steeds meer van burgers, maar geeft burgers vaak niet de ruimte of het vertrouwen om het zelf te regelen. Een vergissing is snel gemaakt. De overheid is er dan om te helpen, niet om de problemen met straffen te verergeren.
- Zet het belang van het kind voorop bij alle besluiten over hun leven en betrek het kind hierbij. De centrale vraag is: wat heeft dit kind nodig en hoe gaan wij dit realiseren?
- Regel regie! Maak slimme en heldere keuzes, zodat beleid en uitvoering toekomstbestendig zijn. Dat zorgt voor duidelijkheid, nu en in de toekomst.

Dit jaarverslag heeft betrekking op het jaar 2019. Het jaar voordat het coronavirus het leven wereldwijd op slag veranderde. Wij hebben grote waardering voor de enorme inzet van Rijksoverheid, gemeenten, zorgprofessionals, hulpdiensten, bedrijfsleven en nog vele anderen in Nederland en daarbuiten om de coronacrisis het hoofd te bieden. Wij zullen als altijd en dus ook in deze bijzondere situatie aandacht vragen voor groepen burgers die in de knel komen, zoals ondernemers, kinderen, ouderen, mantelzorgers en veteranen. Het is belangrijk dat maatregelen die de overheid nu treft zo goed als mogelijk uitpakken voor iedereen die een helpende hand nodig heeft.

Margrite Kalverboer,
Kinderombudsvrouw

Joyce Sylvester,
substituut ombudsman

Reinier van Zutphen,
Nationale ombudsman en Veteranenombudsman

Leeswijzer

In dit jaarverslag leest u in hoofdstuk 1 over het werk van de Nationale ombudsman vanuit vijf thema's. Vervolgens gaan hoofdstuk 2 en 3 over de inspanningen van de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Tot slot vindt u in hoofdstuk 4 de personeelscijfers van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman.

Alle genoemde rapporten, rapportbrieven, nieuwsberichten en columns van de Nationale ombudsman en Veteranenombudsman zijn te raadplegen op de website www.nationaleombudsman.nl. Alle publicaties van de Kinderombudsman zijn te vinden op www.dekinderombudsman.nl. Het merendeel van de klachten lossen wij op met een interventie. Deze ziet u ook als cases terug in dit verslag. Omwille van de privacy noemen wij de burgers in de verschillende cases niet bij hun echte naam.

1 Het werk van de Nationale ombudsman

1 Het werk van de Nationale ombudsman

In het werk van Nationale ombudsman staat de vraag centraal of burgers behoorlijk behandeld worden door de overheid. Handelt de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met burgers en is er voldoende oog voor de menselijke maat?

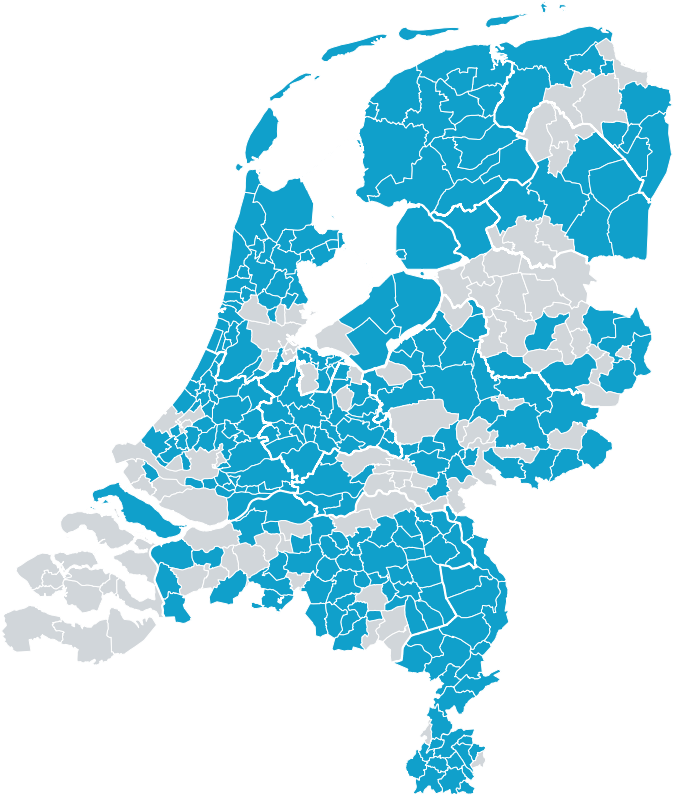
Enerzijds helpen wij burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. Door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te ondersteunen met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen. Anderzijds willen wij overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties. Daarom kijken we naar wat de overheid doet. Denken we na over manieren waarop het anders en beter kan. Om overheden hier vervolgens op aan te spreken, ze te vragen om zaken te verbeteren en zich meer te verplaatsen in de burger.

Ook gaan we het gesprek aan met leden van het kabinet, de Tweede Kamer en de Eerste Kamer. In 2019 kwam er 10 keer een kabinetsreactie op een rapport of brief van de ombudsman. Er werden naar aanleiding van onze rapporten of brieven 8 keer Kamervragen gesteld. Er werden ook 16 keer Kamervragen gesteld waarin verwezen werd naar een rapport of brief van de ombudsman, maar waarbij die niet de directe aanleiding waren de Kamervragen te stellen.

De Nationale ombudsman komt in beeld als burgers er niet in slagen om eruit te komen met de overheid. Als het misgaat tussen de burger en de overheid, kan de ombudsman tussenbeide komen, bemiddelen of onderzoek instellen. Ook kan de ombudsman op eigen initiatief structurele problemen aandacht geven. In 2019 heeft de Nationale ombudsman 30.775 verzoeken van burgers ontvangen. Verreweg het merendeel van deze verzoeken komt binnen per telefoon: 17.666 telefoontjes in 2019. Via de website en mail hebben wij 9.406 verzoeken ontvangen en 3.559 per post. De overige 144 verzoeken zijn ontvangen van mensen die ons kantoor bezochten of die een verzoek hebben ingediend tijdens een werkbezoek of de provincietour van de ombudsman.

Hoe kwam in 2019 een verzoek bij de Nationale ombudsman binnen?

* Tijdens (werk)bezoeken ontving de Nationale ombudsman 144 klachten in 2019.



263 gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman

Legenda
- Aangesloten bij de Nationale ombudsman
- Andere ombudsvoorziening

Van de 30.775 ontvangen verzoeken heeft de Nationale ombudsman 2.338 zaken opgelost door interventie. In 48 zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 417 brieven en 53 rapporten waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven. In alle overige zaken (27.919) heeft de Nationale ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen, of een lopend onderzoek tussentijds beëindigd, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek. Een overzicht van de verzoeken per instantie/ministerie is te vinden op onze website.

Versterking klachtbehandeling en dienstverlening
Naast het behandelen van verzoeken zet de Nationale ombudsman ook in op het verbeteren van de dienstverlening aan de burger 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 van de ombudsman. In 2019 zijn er 29 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 klacht-behandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn in 2019 20 presentaties en 50 workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag om overheidsinstanties te helpen hun klachtbehandeling te verbeteren 50 lezingen, briefings en interviews gegeven om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en meer dan 10 colleges gehouden. We organiseerden verschillende denk- en inspiratiebijeenkomsten over de ‘relatie burger/overheid in de toekomst en een social hackathon voor raadgevers. Op 31 oktober organiseerde de Nationale ombudsman een groot congres met ruim 450 deelnemers.

In contact met de overheid
Voor burgers moet het altijd duidelijk zijn waar zij terecht kunnen als ze tegen een probleem aanlopen of een vraag hebben over diensten van de overheid. Door decentralisaties en het uitbesteden van taken aan marktpartijen wordt het voor mensen steeds complexer. Daardoor raakt de overheid steeds verder uit het zicht. Burgers hebben recht op een behoorlijke behandeling, ook als de overheid zich terugtrekt.

In 2019 bezochten we een groot aantal overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties om dit te benadrukken. De Nationale ombudsman bezocht grote en kleine gemeenten. De aanleiding daarvoor was uiteenlopend. Soms in het kader van een onderzoek, maar ook om te adviseren bij de behandeling van klachten. We gingen langs bij burgemeesters om informatie over ons werk te delen en de contacten te versterken. Ook gaven we bij hogescholen, universiteiten en instanties presentaties, lezingen, trainingen en workshops. Bijvoorbeeld over klachtbehandeling, conflicthantering of het burgerperspectief in de verhouding tussen burger en overheid.

Van lokaal tot nationaal
De Nationale ombudsman is naast klachtbehandelaar voor de Rijksoverheid ook ombudsman voor provincies, waterschappen, voor driekwart van de gemeenten en voor bijna alle gemeenschappelijke regelingen. Wij wachten niet tot mensen bij ons aankloppen met een klacht, maar gaan zelf in gesprek met burgers en de lokale overheid. Dat doen we vanuit onze mobiele huiskamer, maar ook tijdens werkbezoeken aan (overheids)instanties, en door met bestuurders te spreken. Zo bezochten we in 2019 tijdens onze provincietour Groningen (Veendam, Winschoten, Appingedam, Loppersum, Winsum en Leek) en Zeeland (Oostburg, Terneuzen, Middelburg, Kapelle, Zierikzee, Tholen, Goes). In Zeeland was ook de Zeeuwse ombudsman

Gertjan van der Brugge aanwezig om met burgers in gesprek te gaan. De Nationale ombudsman bezoekt op deze manier elk jaar twee provincies om een goed beeld te krijgen wat er speelt. In 2020 bezoeken we Flevoland en Gelderland.

De Nationale ombudsman geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de lokale overheid door het geven van presentaties en workshops. In 2019 deden we dat onder andere in de gemeenten Apeldoorn, Montferland, Helmond, Veenendaal, Bloemendaal, Alphen aan den Rijn en Bronckhorst.

Online ombudsman
Steeds meer burgers zijn actief op sociale media en daarmee wordt het ook een steeds belangrijker communicatiemiddel om burgers te bereiken en hen te helpen met vragen en klachten over de overheid. Facebook is daarbij het belangrijkste instrument om burgers te bereiken; Twitter en LinkedIn worden ingezet om professionals te bereiken. Dagelijks monitoren we de reacties op onze sociale media met webcare. We leggen contact met mensen om hun signalen of klachten te behandelen.

Veel burgers weten ons te bereiken via onze website. Per jaar hebben we 594.000 website bezoekers. We merken dat burgers veel behoefte hebben aan de tools die we hen bieden. Zo zijn de pagina's met voorbeeldbrieven, criteria waaraan een klacht moet voldoen en de instantiecheck erg populair. In 2019 hebben we hiermee 57.946 mensen (verder) geholpen.

Wie doet er mee in 2030?
In 2019 stond de hoofdtaak van de Nationale ombudsman twintig jaar expliciet genoemd in de grondwet. Een bijzondere mijlpaal, maar voor de Nationale ombudsman was dit vooral aanleiding om vooruit te kijken, naar 2030. Welke veranderingen bepalen in de toekomst de manier waarop we leven, wonen, werken en samenleven? Welk effect heeft dit op onze samenleving en de relatie tussen burger en overheid? En bovenal, hoe willen we daarmee omgaan? Over die vragen gingen we in gesprek met burgers, ambtenaren, bestuurders, wetenschappers en anderen. Om te zorgen dat het werk van de Nationale ombudsman blijft aansluiten op de wensen en behoeften van burgers en overheid. Maar ook om anderen uit te dagen na te denken over hun rol in de toekomst.

Het startpunt was een onderzoek[1] naar wat de burger vindt en verwacht: hoe ervaren zij de dienstverlening van de overheid? In samenwerking met onderzoeksbureau KANTAR ondervond de Nationale ombudsman dat de burger haar relatie met de overheid ziet als noodzakelijk, ingewikkeld en ver weg. Het belangrijkste verbeterpunt is dan ook 'versimpelen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures.
Aan de hand van deze onderzoeksresultaten gingen we tijdens drie Denk- en Inspiratiesessies in gesprek met onder anderen wetenschappers, bestuurders van uitvoeringsorganisaties en lokale bestuurders. We brainstormden onder meer over de digitale overheid en de rol van algoritmes en zelflerende systemen, het uitbesteden van overheidszaken aan private organisaties, de positie van de overheid ten opzichte van kwetsbare burgers en de rol van behoorlijkheid in de toekomst. Dit gesprek hebben we voortgezet tijdens een social hackathon met ruim 40 professionals, zoals sociaal raadslieden en huisartsen, maar ook wijkagenten en medewerkers van de voedselbank. Zij hebben dagelijks te maken met burgers die vastlopen met de overheid. Tijdens deze bijeenkomst hebben we hen uitgedaagd om met een concreet voorstel te komen over hoe de

1 Onderzoek KANTAR Relatie burger overheid 2030

Nationale ombudsman en deze organisaties kunnen samenwerken om de kwetsbare burger te ondersteunen. Deze bijeenkomst leidde tot de opening van een speciaal telefoonnummer voor professionals. Sinds 4 november kunnen zij via 070-3563 550 de hulp van de Nationale ombudsman inschakelen en samen met onze medewerkers op zoek naar een oplossing, als het vastloopt tussen hun cliënt en de overheid

Op 31 oktober brachten we alles uit dit jaar vol toekomstverkenningen bijeen op ons congres 'Wie doet er mee? Burger en overheid in 2030'. Samen met meer dan 400 deelnemers zetten we de klok 10 jaar vooruit, om te zien hoe burgers dan het best geholpen zijn als zij vastlopen bij de overheid of in systemen, wetten en regels. Onze inzichten van afgelopen jaar hebben we gebundeld in een magazine over de relatie burgers en overheid in 2030[2]. Hier behandelen we ook de vier belangrijkste aandachtspunten voor de Nationale ombudsman op weg naar 2030:

1. Nieuwe inkleuring van behoorlijkheid
2. We maken werk van een nog betere ombudsfunctie
3. Verdieping en versterking van onze samenwerking met stakeholders
4. De burger heeft recht op behoorlijke behandeling, ook als de overheid zich terugtrekt

Een nieuwe Ombudsagenda
Dit jaarverslag is gebaseerd op de vijf thema's van onze Ombudsagenda 2019

1. Schulden en armoede
2. Toegang tot voorzieningen
3. Digitalisering
4. Bescherming van rechten
5. Inspraak en participatie

Deze thema's bepalen onze focus om de relatie tussen burger en overheid te verbeteren. Voor 2020 wijzigen we deze thema's en willen we extra zichtbaarheid geven aan de thema's: Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Armoede en Leefbaarheid[3]. De eerste vier thema's stonden al op de Ombudsagenda 2019 en krijgen op een aantal punten een nieuwe insteek. Het thema Armoede bijvoorbeeld richt zich niet meer alleen op schuldenproblematiek, maar ook op armoede van mensen die (nog) niet in de schulden zitten. Digitalisering is niet langer een apart thema in 2020, maar loopt als een rode draad door alle projecten op de agenda. Leefbaarheid wordt als nieuw thema geïntroduceerd.

In de volgende vijf paragrafen leest u over onze activiteiten per thema. Daarna volgt een toelichting op onze activiteiten in Caribisch Nederland en onze internationale activiteiten.

2 Congresmagazine 'Wie doet er mee? Burger en overheid in 2030'
3 Ombudsagenda 2020 (20 januari, 2020)

1.1 Schulden en Armoede

Nog altijd kampen zo'n 700.000 huishoudens in Nederland met problematische schulden. Deze mensen kunnen de kosten voor het normale levensonderhoud vaak niet meer betalen. Daarbij komen ze soms nog verder in de problemen, omdat ze hun huis uit moeten of hun zorgverzekering wordt stopgezet. En bij veel mensen spelen ook andere (bijvoorbeeld psychische) problemen een rol. De overheid heeft allerlei regelingen en voorzieningen om burgers te helpen om uit de schulden te komen en hun leven weer op de rit te krijgen. Toch ontvangen we geregeld signalen van burgers die door een gebrek aan regie in het hulpaanbod niet de hulp krijgen die ze nodig hebben en soms zelfs nog verder in de problemen komen. In 2019 heeft de Nationale ombudsman onder meer aandacht besteed aan het invorderen van schulden door de overheid, de veelbesproken problemen met de kinderopvangtoeslag en schuldhulpverlening.

Behoorlijk invorderen
Het invorderen van schulden door de overheid heeft al langere tijd de aandacht van de Nationale ombudsman. Zo brachten we in 2013 al het rapport 'In het krijt bij de overheid'[4] uit, waarin knelpunten bij invordering door de overheid worden beschreven. Zes jaar later is de situatie helaas nog onvoldoende verbeterd. Nog te vaak zag de Nationale ombudsman dat het invorderingsbeleid van de overheid mensen met schulden nog dieper in de financiële problemen brengt.
In 2019 brachten we daarom ons rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief'[5] uit. Hierin concludeerden we dat burgers de regelingen en voorzieningen van de overheid ingewikkeld en moeilijk toegankelijk vinden. Burgers krijgen moeizaam contact met overheidsinstanties en soms ontvangen burgers onbegrijpelijke schuldenoverzichten. Daarnaast voelen ze zich van het kastje naar de muur gestuurd, omdat iedere overheidsinstantie er eigen beleid en regels op nahoudt.
Een ander probleem, waar de Nationale ombudsman ook al eerder aandacht voor heeft gevraagd, is de beslagvrije voet. Bij mensen met schulden mag de overheid beslag leggen op het inkomen. In de wet is geregeld dat de schuldenaar dan wel de beschikking moet blijven houden over het deel van zijn inkomen dat hij minimaal nodig heeft voor zijn eerste levensbehoeften. Op deze zogenoemde beslagvrije voet mag geen beslag worden gelegd. De beslagvrije voet is geen vast bedrag, maar wordt berekend aan de hand van de persoonlijke situatie van de schuldenaar. Uit ons onderzoek bleek dat burgers merken dat de beslagvrije voet niet altijd gerespecteerd wordt of te laag wordt vastgesteld, waardoor ze verder in de financiële problemen komen.

Beslagvrij bedrag is hard nodig

Francine woont samen met haar meerderjarige dochter Marije. Ze leven beiden van een uitkering. Dat geld komt op een gezamenlijke bankrekening voor het betalen van de huur, energie, gas, eten en drinken. Francine heeft een hartinfarct gehad en is daarvan aan het herstellen. Ze moet eigenlijk ook een oogoperatie ondergaan, maar ze heeft niet genoeg geld om naar het ziekenhuis te gaan. Dochter Marije heeft meerdere schulden, waaronder een achterstand van € 500,- in de betaling van de ziektekostenpremie. Haar zorgverzekeraar VGZ heeft aanmaningen gestuurd, maar er is toen niet betaald. Met een rechtbankprocedure als gevolg. Marije heeft zich in die rechtszaak niet verdedigd. Daardoor moet ze niet alleen die € 500,- betalen, maar ook alle proceskosten die VGZ heeft gemaakt. Ook bijna € 500,-. Voor haar een ongekend hoog bedrag.
VGZ legt op basis van dat vonnis beslag op de bankrekening, maar houdt geen rekening met de beslagvrije voet; het geldbedrag dat je over moet houden voor je eerste levensbehoeften. Dat hoeft ook niet van de wet. Maar Francine en Marije raken hierdoor direct in financiële problemen en hebben geen geld meer voor eten en drinken.
De Nationale ombudsman benaderde de deurwaarder om duidelijk te maken dat Francine en Marije altijd dat minimale bedrag voor levensonderhoud moeten overhouden. Twee werkdagen later betaalde de deurwaarder € 517,82 terug, zodat moeder en dochter zich in ieder geval konden redden tot de volgende uitbetaling van de uitkeringen.

4 Rapport NO2013/003 'In het krijt bij de overheid'
5 Rapport NO2019/005 'Invorderen vanuit het burgerperspectief'

Er is een wet in voorbereiding waarbij je ook bij bankbeslag recht hebt op een beslagvrij bedrag. Het duurt echter nog enige tijd voordat die wet in werking treedt. Daarom heeft de Nationale ombudsman in 2017 afspraken gemaakt met de Belastingdienst, het CJIB, DUO, Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), SVB en het UWV, dat zij bij bankbeslag de beslagvrije voet in ieder geval 'informeel' en op verzoek respecteren. De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) heeft daarna aangegeven dat gerechtsdeurwaarders de beslagvrije voet alleen bij bankbeslag kunnen toepassen als de opdrachtgever daar akkoord mee gaat.
Ondertussen zijn er veel burgers, zoals Francine en Marije, die in de knel kunnen komen. Bij de publicatie van zijn rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief' heeft de Nationale ombudsman daarom ook zijn teleurstelling uitgesproken over de vertraging bij de invoering van de vereenvoudiging van de beslagvrije voet. Het betekent dat de huidige slecht functionerende beslagvrije voet nog langer – in ieder geval tot 1 januari 2021- blijft gelden.
Ook de beoogde verbreding van het beslagregister laat erg lang op zich wachten. Door naast gerechtsdeurwaarders ook overheidsinstanties - zoals de Belastingdienst en het CJIB - toegang te geven tot dit beslagregister, kunnen zij gegevens over beslagen uitwisselen. Zo wordt voorkomen dat de beslagvrije voet wordt geschonden en dat er onnodig beslag wordt gelegd. Een wetsontwerp is weliswaar in de maak, maar de ombudsman vreest dat ook de invoering van deze maatregel nog lange tijd zal duren. Omdat (de invoering van) deze nieuwe wetgeving op zich laat wachten, heeft de Nationale ombudsman in 2019 erop aangedrongen dat de overheidsinstanties nu al zoveel mogelijk stappen nemen die leiden tot een betere bescherming van het bestaansminimum.
Een ander probleem dat zich bij de beslagvrije voet voordoet, is dat er geen regie is als meerdere schuldeisers beslag leggen op het loon of de uitkering. Dat was onder andere al jaren het geval bij het UWV. Het UWV had als beleid dat – als er meerdere beslagleggers waren die ieder een andere beslagvrije voet hadden vastgesteld – het UWV de laagste beslagvrije voet hanteerde. Dit zorgde ervoor dat het UWV in veel gevallen te veel afdroeg en dat het inkomen van deze burgers onder het bestaansminimum terechtkwam.
De Nationale ombudsman is daarom in gesprek gegaan met het UWV en de Belastingdienst om een oplossing te zoeken. Daarop heeft het UWV besloten om vanaf 1 oktober 2019 niet langer de laagst berekende beslagvrije voet toe te passen als meerdere partijen beslag leggen op een uitkering[6]. In plaats daarvan zal het UWV de beslagvrije voet aanhouden van de beslaglegger die de afdracht uit het beslag krijgt. De ombudsman is blij dat het UWV deze stap heeft gezet in het belang van de burger.
Om ook andere overheidsinstanties aan te sporen oog te houden voor burgers bij het invorderen van schulden, heeft de ombudsman in zijn rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief' een behoorlijkheidskader gepresenteerd. Daarin staat waarop mensen moeten kunnen vertrouwen als de overheid schulden bij hen invordert. Zo vindt de ombudsman dat de overheid zich bij het innen van schulden moet inspannen om verdere schulden te voorkomen, duidelijk moet communiceren en waar nodig moeten streven naar persoonlijk contact. Verder moet de overheid redelijk handelen en maatwerk leveren, de beslagvrije voet respecteren, meewerken aan schuldhulpverlening en zoveel mogelijk samenwerken met andere overheidsinstanties om het bestaansminimum te garanderen. En als de overheid vorderingen uitbesteedt, bijvoorbeeld aan een deurwaarder, moet ook dat op een behoorlijke manier gebeuren.

6 Nationale ombudsman. (2019, 9 juli). UWV stapt af van laagste beslagvrije voet bij meerdere beslagleggers.

Toeslagen brengt jonge ouders in grote problemen

Het kinderopvangtoeslagdossier CAF-11 was volop in het nieuws in 2019. De Adviescommissie uitvoering toeslagen (ook bekend als de commissie-Donner) deed uitgebreid onderzoek naar de zaak. Deze commissie concludeerde in haar eerste interim-advies[7], dat de Belastingdienst in deze kwestie had gehandeld vanuit een 'institutionele vooringenomenheid'. De betrokken ouders waren door het plotseling stopzetten van hun kinderopvangtoeslag langdurig in grote financiële problemen gebracht. De Nationale ombudsman heeft bij de staatssecretaris van Financiën veelvuldig aandacht gevraagd voor dit dossier. In 2017 publiceerden we het rapport 'Geen powerplay maar fair play'[8]. Daarin brachten we het probleem met het stopzetten van de kinderopvangtoeslag als eerste breed onder de aandacht. De ombudsman concludeerde toen al dat de Belastingdienst/Toeslagen de betrokken 232 gezinnen in 2014 onevenredig hard had aangepakt en de lopende kinderopvangtoeslag bij hen onrechtmatig had stopgezet.
In zijn rapport heeft de ombudsman de Belastingdienst/Toeslagen aanbevolen om de gedupeerde ouders 'tegemoet te komen in het aangedane leed'. Na berichtgeving van Trouw en RTL Nieuws drong ook de Tweede Kamer er in de loop van 2018 en 2019 op aan om de gedupeerden te compenseren. Zij werden hierin gesterkt door een belangrijke uitspraak van de Raad van State. Die boog zich over de zaak van een van de ouders uit ons rapport. Het gezin was in beroep gegaan tegen onder meer de beslissing van Toeslagen om de kinderopvangtoeslag over heel 2014 terug te vorderen. Volgens Toeslagen had het gezin dat jaar geen recht op kinderopvangtoeslag, omdat niet alle opvangkosten voor 2014 waren betaald. De

7 'Omzien in verwondering, Interim-advies Adviescommissie uitvoering toeslagen', 14 november 2019

8 Rapport NO2017/095 'Geen powerplay maar fair play'

Raad van State zag dat anders.[9] Toeslagen had de kinderopvangtoeslag over 2014 niet mogen terugvorderen en Toeslagen moest het nog niet uitbetaalde deel alsnog aan het gezin uitbetalen. Naar aanleiding van de uitspraak stuurde de Nationale ombudsman een brief aan de staatssecretaris van Financiën. Hierin vroegen we hem om alle gezinnen die zich in een vergelijkbare situatie bevonden, alsnog tegemoet te komen. Als reactie op de brief gaf de staatssecretaris aan welke stappen hij wil zetten om de problemen op te lossen. Onder andere stelde hij de Adviescommissie uitvoering toeslagen (ook bekend als de commissie-Donner) in. In afwachting van de bevindingen van de commissie schortte hij de (dwang)invordering en verrekening van toeslagen bij de betrokken gezinnen op. Dat was voor de Nationale ombudsman een eerste teken dat de regering inzag en inziet dat gezinnen in grote financiële nood zijn.[10]

In november 2019 bracht de commissie-Donner het interim-advies uit om de gedupeerde ouders snel en ruimhartig compenseren. De staatssecretaris van Financiën heeft het interim-advies van de commissie overgenomen. In december 2019 hebben de meeste CAF11-gedupeerden een compensatie voorlopig toegekend en uitbetaald gekregen.
Om inzicht te krijgen in hoeveel andere ouders op vergelijkbare wijze getroffen zijn in andere CAF-zaken, doet de Auditdienst Rijk (ADR) onderzoek naar de kwestie. Kort na het publiceren van dit onderzoek zal de commissie-Donner een tweede advies geven of en hoe de overige gedupeerden moeten worden gecompenseerd.
De Nationale ombudsman zal de komende tijd de ontwikkelingen rond de kinderopvangtoeslag nauwlettend volgen. Daarbij bekijken we vooral of de staatssecretaris snel overgaat tot het tegemoetkomen van de overige gedupeerde ouders.

Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)
Schuldhulpverlening is een onderwerp waar de ombudsman al langere tijd aandacht voor heeft. Wij signaleren dat mensen met problematische schulden deze vaak niet zelfstandig kunnen oplossen. Voor deze kwetsbare groep is het vaak onduidelijk wie hun kan helpen of ondersteunen. Daarom heeft de Nationale ombudsman eerder een onderzoek ingesteld naar ervaringen van burgers met de gemeentelijke schuldhulpverlening en zijn knelpunten rond de toegang tot de schuldhulp in kaart gebracht.
In 2019 hebben we een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de dalende instroom in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en de gevolgen daarvan voor burgers met schulden. Naar aanleiding van deze verkenning is besloten om in 2020 nader onderzoek te doen. De ombudsman maakt zich ernstige zorgen over de aanzienlijke daling van het aantal Wsnp-aanvragen en -toelatingen. In de periode 2014 tot en met 2018 daalde het aantal aanvragen Wsnp met 43% en het aantal toelatingen Wsnp met 54%. Ook in 2019 heeft deze daling zich voortgezet. Dat terwijl het aantal huishoudens met problematische schulden (700.000) niet daalt en het aantal mensen dat met een ‘schone lei’ het minnelijke traject (via de gemeente) afsluit ongeveer gelijk is gebleven. De ombudsman wil weten wat er gebeurt met mensen van wie de aanvraag Wsnp door de rechtbank wordt afgewezen of die de weg naar de Wsnp helemaal niet weten te vinden.

Gemeentelijke schuldhulpverlening
Het kabinet is in 2019 een consultatieronde gestart voor het wetsvoorstel Wijziging gemeentelijke schuldhulpverlening dat de schuldhulpverlening moet verbeteren. In dit wetsvoorstel wordt

9 ECLI:NL:RVS:2019:1333

10 Nationale ombudsman. (2019, 27 november). Eerste teken dat regering inziet dat gezinnen in grote financiële nood zijn.

invulling gegeven aan meerdere aanbevelingen uit onze rapporten ‘Een open deur?’[11] en ‘Een open deur? Het vervolg’[12]. Dit wetsvoorstel stelt uitdrukkelijk dat ook zelfstandigen terecht moeten kunnen in de schuldhulpverlening. En dat schuldeisers in het kader van vroegsignalering gemakkelijker informatie kunnen uitwisselen met de gemeente, waardoor mensen met financiële problemen eerder kunnen worden opgespoord en beter kunnen worden geholpen.

De ombudsman is positief over het wetsvoorstel, maar heeft per brief wel een aantal aandachtspunten meegegeven aan de staatssecretaris.[13] Zo schrijft hij dat er in de wet een termijn moet komen voor het informeren van mensen over het delen van hun gegevens. Ook vindt hij dat in de wet moet staan dat mensen in de schuldhulpverlening op verzoek binnen twee weken een overzicht van hun schulden moeten krijgen. En dat instanties binnen twee weken moeten reageren op een voorstel voor een minnelijke schuldregeling. Verder vindt de ombudsman dat het duidelijk moet zijn dat gemeenten die hun schuldhulpverlening uitbesteden aan een andere organisatie, zelf verantwoordelijk blijven. En dat zij eventuele klachten over de schuldhulpverlening ook zelf moeten behandelen.

De Nationale ombudsman waardeert het dat sommige overheidsinstanties het initiatief nemen om de regie te pakken, samen te werken en maatwerkoplossingen te bieden als burgers in financiële moeilijkheden verkeren. Zo heeft de SVB de Werkplaats problematische schulden opgericht. In deze werkplaats onderzoekt de SVB hoe de organisatie kan bijdragen aan het voorkomen, oplossen en terugdringen van schulden. Bij beslaglegging, dreigende aanmaning of incasso en niet-gebruik van de voorzieningen wordt persoonlijk contact gezocht om informatie te verstrekken en samen met burgers naar een oplossing te zoeken. Een ander mooi voorbeeld vindt de ombudsman de stichting SchuldenLabNL. Dit is een samenwerking tussen publieke instellingen (waaronder gemeenten en uitvoeringsorganisaties) en private partijen (waaronder banken, verzekeraars, energieleveranciers en woningcorporaties). Deze organisaties zetten zich samen in om succesvolle projecten in de strijd tegen schulden sneller op te schalen en zo versnippering tegen te gaan.

Langzaam beweging in aanpak problemen vrouwenopvang
Jaarlijks maken ongeveer 12.000 vrouwen, meestal met kinderen, noodgedwongen gebruik van een opvangplek. In de afgelopen jaren constateerden we dat deze vrouwen in de opvang vaak tegen allerlei (financiële) problemen aanlopen. Daarover publiceerden we in 2017 ons rapport ‘Vrouwen in de knel’.[14] Vrouwen kregen vaak niet te horen hoe hoog hun eigen bijdrage voor de opvang was en ze konden zich lang niet altijd bij de gemeente inschrijven. Terwijl dat laatste wel nodig is voor het regelen van bijvoorbeeld toeslagen of uitkeringen. Bij het verlaten van de opvang waren er ook problemen. Zo was het moeilijk om een sociale huurwoning te krijgen, omdat gemeenten vaak verschillende regels hanteren voor het geven van voorrang.

In oktober 2018 organiseerde de Nationale ombudsman een bijeenkomst met betrokken partijen om de stand van zaken te bespreken en te bekijken of zijn eerdere aanbevelingen werden opgevolgd. Tijdens die bijeenkomst bleek dat er te weinig concrete stappen waren gezet. Dat was voor de ombudsman reden om een vervolgonderzoek in te stellen. In mei 2019 brachten

11 Rapport NO2018/010 'Een open deur?
12 Rapport NO2018/070 'Een open deur? Het vervolg'
13 Nationale ombudsman. (2019, 28 mei). Nationale ombudsman positief over wetsvoorstel wijziging gemeentelijke schuldhulpverlening
14 Rapport NO2017/075 'Vrouwen in de knel'

wij ons rapport ‘Vrouwen uit de knel? Het vervolg’ uit.[15] Daarin bekeken we opnieuw in hoeverre de situatie van vrouwen in de opvang voldoende is verbeterd en of de eerder gesignaleerde knelpunten zijn opgelost.

De conclusie van ons onderzoek was dat er langzaam beweging komt in de aanpak van de knelpunten rond de vrouwenopvang. Gemeenten en het Rijk hebben meerdere maatregelen genomen om de problemen rond de toegang tot en het verblijf in de opvang op te lossen. Zo is het voor vrouwen gemakkelijker geworden om zich in de opvanggemeente in te schrijven. Ook geven gemeenten vaker en sneller de beschikking af waarmee vrouwen duidelijkheid krijgen over de eigen bijdrage die zij voor de opvang moeten betalen. Het regelen van een inkomen gaat sneller en er wordt gewerkt aan knelpunten rond toeslagen en kinderbijslag. Maar er zijn nog steeds te weinig opvangplekken en schulden tijdens het verblijf in de opvang nemen nog steeds toe. Ook na de uitstroom blijven schulden bestaan Dit moet echt veranderen, vindt de ombudsman.

15 Rapport NO2019/022 'Vrouwen uit de knel? Het vervolg'

Rond de uitstroom uit de vrouwenopvang naar een andere woning spelen nog meer problemen. Zo verloopt de samenwerking tussen gemeenten nog steeds niet goed. Er zijn vaak verschillende regels voor het geven van voorrang voor een huurwoning, waardoor vrouwen van het kastje naar de muur worden gestuurd. En als een vrouw vanuit de opvang naar een andere gemeente verhuist, moet zij bijvoorbeeld uitkeringen en (schuld)hulptrajecten opnieuw aanvragen. De ombudsman stelt dat gemeenten elkaar blijkbaar niet vertrouwen. Vrouwen die uitstromen, vallen hierdoor tijdelijk tussen wal en schip. Intussen blijven hun schulden bestaan.

Daarnaast signaleerde de ombudsman nog een probleem rondom de huurtoeslag van vrouwen in de opvang, waardoor zij mogelijk in financiële problemen komen. Vrouwen die van de opvanginstelling een zelfstandige woonruimte huurden en huurtoeslag kregen, bleken daar achteraf geen recht op te hebben. Dat had ermee te maken, dat het om een huurcontract voor korte tijd ging. Dit probleem is door de recente invoering van een nieuw model-huurcontract inmiddels opgelost. Maar vrouwen die eerder huurtoeslag ontvingen, moesten nog wel flinke bedragen terugbetalen. De ombudsman vond dat te belastend voor deze vrouwen en vroeg het ministerie van BZK om snel met een oplossing te komen. Dat is gebeurd. De minister heeft namelijk kort na publicatie van het rapport aan de ombudsman laten weten dat de Belastingdienst de zaken van mensen die geen huurtoeslag kregen of deze moesten terugbetalen, opnieuw zou beoordelen op basis van regels die beter aansluiten bij de uitvoeringspraktijk.
Hoewel er stappen zijn gezet, maakt de Nationale ombudsman zich nog steeds zorgen over het tempo waarin oplossingen zijn ingezet. Wij blijven de ontwikkelingen daarom met buitengewone belangstelling volgen en zullen de betrokken partijen regelmatig vragen naar de voortgang. Zowel gemeenten als de Rijksoverheid zijn aan zet. Zij moeten samen met de andere betrokken partijen optrekken om deze kwetsbare groep vrouwen te ondersteunen en verder op weg te helpen naar een zelfstandig bestaan. De minister van VWS is verzocht om daarbij de regie te blijven houden.

Financiële onzekerheid bij studenten
In de afgelopen jaren ontving de Nationale ombudsman regelmatig klachten over DUO. Studenten liepen er met name tegenaan dat er te weinig regie en ondersteuning was bij problemen die zij ondervonden en de instantie slecht (telefonisch) bereikbaar was. Daardoor verkeerden ze te lang in (financiële) onzekerheid.

De onderstaande klacht illustreert hoe een gebrek aan regie ertoe leidde dat een kwetsbare student niet de hulp en ondersteuning kreeg die hij nodig had.

Wegens omstandigheden extra tijd

Het is een heel verdrietig jaar voor Oscar, de kleinzoon van Sara. Zijn beide ouders overlijden kort na elkaar. Hierdoor zit Oscar behoorlijk in de knoop en gaat het ook niet goed met zijn mbo-opleiding. Hij had al veel lessen gemist, omdat hij thuis meehielp om voor zijn moeder te zorgen, en moest daardoor een jaar overdoen. Als de maandelijkse studiefinanciering na vier jaar wordt stopgezet, geeft dat nog meer stress. Oscar heeft

dat geld hard nodig, want hij woont inmiddels op zichzelf in het ouderlijk huis.
Als je een mbo-opleiding doet, heb je recht op maximaal vier jaar studiefinanciering in de vorm van een prestatiebeurs. Sara heeft gehoord dat je in bijzondere situaties een jaar langer prestatiebeurs kunt krijgen, vijf in plaats van vier jaar. En dat is precies wat Oscar aan extra tijd nodig heeft om af te kunnen studeren. Daarom dienen zij samen met de school een aanvraag in bij DUO. Maar er komt maar geen reactie. Oscar raakt zo wel steeds verder in de problemen, want hij komt nu ook in de schulden. Na een paar maanden wil Sara nu wel eens weten waar ze aan toe zijn en neemt contact met de Nationale ombudsman op.
Het blijkt dat de aanvraag van Oscar helaas is blijven liggen. Als DUO naar de aanvraag kijkt, blijkt dat het verkeerde vakje is aangekruist op het aanvraagformulier. In plaats van verlenging van de prestatiebeurs is verlenging van de diplomatermijn aangevraagd. En daar heeft Oscar helemaal niets aan. Om toch de goede aanvraag in gang te kunnen zetten, vraagt DUO ook nog een doktersverklaring. Sara verzamelt alle papieren en de Nationale ombudsman vraagt DUO om de aanvraag van Oscar nu met spoed in behandeling te nemen.
Gelukkig voor Oscar en Sara kent DUO vervolgens de verlenging van de prestatiebeurs snel toe. Oscar krijgt met terugwerkende kracht een jaar lang extra prestatiebeurs. Dat gaat om een flink bedrag!

Op het gebied van telefonische bereikbaarheid heeft de Nationale ombudsman ook interventies uitgevoerd om studenten op weg te helpen. Inmiddels is de telefonische bereikbaarheid sterk verbeterd. De minister van OCW gaf op 16 oktober vorig jaar de volgende informatie over de verbetering van de telefonische bereikbaarheid: ‘Veel meer studenten kunnen zelf hun gegevens beheren. Dat leidt ertoe dat er minder gebeld hoeft te worden. Dat is prettig. Door extra inzet hebben we de telefonische wachttijden echt fors kunnen reduceren. De afspraak die we hadden met DUO was gemiddeld maximaal acht minuten. We zitten nu op drie minuten. Ik ben heel blij dat die inspanning is gelukt.’ Het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid van DUO dat de Nationale ombudsman afgelopen jaar heeft ontvangen, is eveneens sterk teruggelopen. Dit is een goede ontwikkeling.

Verder is de Nationale ombudsman in juli 2019 een onderzoek gestart naar de invordering van achterstallige studieschulden in het buitenland door DUO. De aanleiding voor dit onderzoek is dat veel oud-studenten die in het buitenland wonen, ertegen aanlopen dat deze schulden binnen een voor hen niet haalbare termijn afgelost moeten zijn. Zij klagen erover dat zij er niet in slagen om een voor hen betaalbare betalingsregeling met DUO te treffen en dat DUO het middel ‘paspoortsignalering’ blijft toepassen. Dit heeft tot gevolg dat de verlenging van een paspoort wordt geweigerd of beperkt, waardoor het niet meer mogelijk is om te reizen. Het doel van het onderzoek van de Nationale ombudsman is om te beoordelen of DUO behoorlijk omgaat met deze oud-studenten die hun achterstallige schuld wel willen, maar niet kunnen betalen binnen de gestelde termijn. De verwachting is dat het onderzoek in de loop van maart 2020 wordt afgerond.

1.2 Toegang tot voorzieningen

Sommige groepen burgers zijn extra afhankelijk van de overheid, bijvoorbeeld omdat ze zorg of ondersteuning nodig hebben. Zeker als mensen voor die zorg en ondersteuning gebruik moeten maken van meerdere voorzieningen, is het noodzakelijk dat de overheid regie neemt. In de praktijk zien we dat het de overheid niet altijd lukt om maatwerk te leveren en kwetsbare burgers toegang te geven tot de voorzieningen die voor hen nodig zijn. In 2019 heeft de Nationale ombudsman op dit punt onder andere aandacht besteed aan beschut werk, de samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties en aan het belang van inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP).

Onderzoek naar beschut werk

In 2019 stelde de ombudsman een onderzoek in[16], omdat hij geregeld klachten en signalen ontvangt van mensen die afhankelijk zijn van een beschutte werkplek. Beschutte werkplekken zijn bedoeld voor mensen met een arbeidsbeperking die begeleiding en aanpassingen nodig

16 Rapport 2019/058 'Klachten uit zicht, mensen buiten beeld? – Een onderzoek naar de behandeling van klachten van mensen met een arbeidsbeperking'

hebben om te kunnen werken. Gemeenten zijn er verantwoordelijk voor dat deze beschutte werkplekken er komen.

Mensen die afhankelijk zijn van beschutte werkplekken behoren tot een kwetsbare groep die niet snel aan de bel trekt. Niet alleen omdat zij niet het juiste loket weten te vinden, maar ook omdat zij bang zijn voor mogelijke negatieve gevolgen. Met name als gemeenten samenwerken in gemeenschappelijke regelingen en de uitvoering van hun taken hebben uitbesteed aan sociale werkbedrijven (SW-bedrijven), is het niet eenvoudig te achterhalen wie waarvoor precies verantwoordelijk is en bij wie een burger moet zijn met een probleem. Bij de gemeente? De gemeenschappelijke regeling? Bij het SW-bedrijf? Of bij alle drie? Doordat de gemeente ervoor kiest om taken uit te besteden, kan het voorkomen dat verschillende partijen naar elkaar wijzen als burgers aankloppen met een probleem.

Niet serieus genomen

Miranda heeft al een beschutte werkplek. Ze werkt bij een sociale werkvoorziening vanwege haar fysieke beperking. Maar het werk loopt allesbehalve soepel. Ze vindt dat haar werkgever op een aantal punten niet werkt volgens de regels in de cao. Miranda heeft moeite om dit zomaar te laten gebeuren. Ze klaagt hierover bij haar werkgever, maar vindt dat haar klacht onvoldoende serieus wordt genomen.
Miranda stapt vervolgens naar de gemeente. Uiteindelijk heeft ze daar een gesprek, maar wordt daar ook al niet serieus genomen. Ze wordt met haar klacht weer teruggestuurd naar haar werkgever. Terwijl ze daar juist niet verder kwam! Waar kan ze nou terecht?
Ze vindt het behoorlijk teleurstellend dat de gemeente geen actie onderneemt. Ook vindt ze de klachtenprocedure van haar werkgever en de gemeente totaal niet duidelijk. En waarom neemt niemand haar serieus?

Om beter inzicht te krijgen in de problemen waar mensen met een arbeidsbeperking tegenaan lopen, startte de ombudsman begin 2019 een meldpunt. Uit de ruim 50 meldingen die hij ontving, bleek dat mensen die afhankelijk zijn van beschut werk meerdere problemen ervaren. Zo zijn er de nodige knelpunten bij de toegang tot beschut werk. En mensen met een arbeidsbeperking die wel een werkplek hebben gevonden, zijn niet altijd tevreden of lopen tegen andere problemen aan. Deze problemen durven zij niet altijd te bespreken; zij klagen over ondeskundige begeleiding of zij voelen zich soms door andere groepen geïntimideerd. Ook ervaren zij grote werkdruk. En tot slot vinden mensen het moeilijk om een klacht in te dienen. Zij zijn bang voor de gevolgen, zoals het kwijtraken van hun baan, en vaak weten zij niet waar zij met hun klacht terechtkunnen.

De Nationale ombudsman ziet dat gemeenten geneigd zijn de behandeling van klachten formeel juridisch te benaderen. Bovendien verwijzen ze burgers bij klachten al snel door naar een gemeenschappelijke regeling, waar de uitvoer van beschut werk ligt. De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente verantwoordelijkheid moet nemen. Het maakt dan niet uit of een gemeente de uitvoering van deze taak heeft uitbesteed aan een andere instantie, zoals een

gemeenschappelijke regeling of een SW-bedrijf. De gemeente is en blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar. Mensen met een arbeidsbeperking moeten weten waar zij met hun problemen en klachten over hun werksituatie terechtkunnen. De deur van gemeente moet wijd openstaan. Voor alle burgers, maar zeker voor mensen die extra ondersteuning nodig hebben. Daarom roept de ombudsman gemeenten nadrukkelijk op om:

1. Te zorgen voor één loket waar burgers, met name kwetsbare groepen zoals inwoners met een arbeidsbeperking, rechtstreeks terechtkunnen met hun probleem of hun klacht
2. De vinger aan de pols te houden bij de afhandeling van klachten van mensen met een arbeidsbeperking, ongeacht waar die klachtafhandeling plaatsvindt
3. Actief navraag te doen hoe het mensen met een arbeidsbeperking op hun aangepaste werkplek vergaat

Aandacht voor dakloosheid en BRP-problematiek
Ingeschreven staan bij een gemeente in de BRP (Basisregistratie Personen) is voor burgers een belangrijke voorwaarde om toegang te krijgen tot voorzieningen. Helaas krijgt de ombudsman geregeld signalen van burgers die van het kastje naar de muur worden gestuurd als ze zich in de BPR willen laten inschrijven, maar dakloos zijn of geen vast adres hebben.

De ombudsman heeft hier in 2019 op verschillende manieren aandacht voor gevraagd bij gemeenten en hen opgeroepen ervoor te zorgen dat in het bijzonder de 'zelfredzame' adreslozen niet verder afglijden.[17] Hierbij gaat het om mensen zonder psychiatrische of verslavingsproblematiek, die door een ongelukkige samenloop van omstandigheden zonder huis zijn komen te zitten. Bijvoorbeeld door een verbroken relatie, ontslag, hoge schulden of terugkeer na een verblijf in het buitenland. Doordat zij volgens de gemeente zelfredzaam zijn, krijgen zij geen toegang tot de maatschappelijke opvang en in veel gevallen willen zij dat ook niet. Ook krijgen zij geen briefadres van de gemeente als zij tijdelijk onderdak hebben, bijvoorbeeld op een adres bij familie of vrienden. Maar door het niet ingeschreven staan, raken ze juist verder in de problemen. Ze kunnen dan namelijk geen uitkering, zorgverzekering of (schuld)hulpverlening aanvragen.

Adresloos maar wel zelfredzaam?

Albert is net gescheiden. Omdat met zijn vrouw in hetzelfde huis blijven wonen niet meer gaat, zwerft hij rond. Door de grote woningnood en lange wachttijden lukt het hem niet om snel woonruimte te vinden. Gelukkig kan hij bij zijn broer terecht. Niet ideaal, want zijn broer heeft zelf een gezin. Albert wil hen niet tot last zijn en logeert daarom ook regelmatig bij vrienden of andere familieleden op de bank. En hij mag soms de vakantiewoning van een vriend lenen om een weekendje met zijn kinderen door te brengen.
Als Albert zijn paspoort gaat verlengen, blijkt hij tot zijn verrassing uitgeschreven te zijn uit de BRP. Door zijn rondzwerven heeft Albert zijn post niet goed bijgehouden. Omdat hij niet meer in de gemeente staat ingeschreven, kan hij ook zijn paspoort niet verlengen.

17 Nationale ombudsman. (2019, 15 oktober). Nationale ombudsman: laat 'zelfredzame' adreslozen niet verder afglijden.

Inschrijven op het woonadres van zijn broer is ook geen optie. Dat zou namelijk gevolgen hebben voor de uitkering die zijn broer ontvangt.
Albert belt met de gemeente waar hij altijd met zijn vrouw heeft gewoond. Die wil hem niet zomaar een briefadres geven. Uiteindelijk zou hij via de daklozenopvang mogelijk hiervoor in aanmerking kunnen komen. Een voorwaarde is dat Albert dan eerst een tijdje in de nachtopvang komt slapen. Daar voelt hij helemaal niets voor, hij kan tenslotte op de bank bij zijn broer en vrienden terecht! Hij zit al in heel zwaar weer, maar dan blijkt door het gedoe zijn zorgverzekering ook nog eens stopgezet. Albert ziet het helemaal niet meer zitten. Er moet echt snel iets gebeuren. Waarom kan de gemeente hem nou niet helpen met zijn inschrijving, zodat hij zijn leven weer op de rails kan zetten?!

Situaties zoals die van Albert zijn niet alleen onnodig, maar ook verspilling van tijd en geld door de overheid, die uiteindelijk alsnog in actie zal moeten komen. Met alle kosten van dien. De Nationale ombudsman vindt het daarom essentieel dat de overheid bereid is om verder te kijken en met mensen in gesprek te gaan. Door samen met hen op een creatieve manier te kijken naar wat deze mensen snel op weg kan helpen. Zodat zij, ondanks het gebrek aan woonruimte, aanspraak kunnen maken op de voorzieningen waar ze recht op hebben en zelf hun problemen kunnen oplossen. Knellende wetten en regels moeten daarbij tijdelijk buiten toepassing worden gelaten.

Op uitnodiging van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft de Nationale ombudsman zijn standpunt hierover nog nader toegelicht. Verder heeft de Nationale ombudsman meegewerkt aan de totstandkoming van de voorstelling 'Blij aan de balie' van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties[18] (BZK). De voorstelling ging over de dagelijkse praktijken van baliemedewerkers bij een afdeling Burgerzaken van een gemeente. 'Blij aan de balie' laat zien dat het voor gemeenten niet altijd eenvoudig is om een goede afweging te maken als het gaat om inschrijven van burgers in de BRP. Het illustreert dat ambtenaren soms verder moeten kijken dan hun eigen regels en loket, en vanuit het perspectief van de burger moeten denken.
De ombudsman heeft voorbeelden van klachten en signalen van mensen die problemen ondervinden met de BRP gedeeld met BZK. Ook in 2020 zal de ombudsman dit onderwerp blijven volgen.

Brandbrief aan minister-president over huisvestings- en daklozenproblematiek
In 2019 ontving de Nationale ombudsman steeds vaker signalen van mensen die zich niet zelf kunnen redden en geen onderdak hebben, maar toch geen toegang krijgen tot de maatschappelijke opvang en hierdoor niet werden ingeschreven in de BRP. Bijvoorbeeld omdat er geen sprake was van psychische of verslavingsproblematiek, of omdat er simpelweg geen plaats was. Ook de Kinderombudsman en de lokale ombudsvoorzieningen zien een stijgende lijn van het aantal signalen. Zij zien vrouwen en kinderen die noodgedwongen in een onveilige situatie blijven wonen, omdat er geen plek is in de vrouwenopvang. En waar het voorheen met name alleenstaande mannen waren die dakloos of adresloos werden, zijn het nu steeds vaker ook jongeren en gezinnen met kinderen die dakloos raken. Deze burgers worden vaak tussen gemeenten heen en weer gestuurd, zonder dat er opvang of anderszins onderdak wordt gevonden of dat de gemeente hen in de BRP inschrijft.

Eind augustus 2019 maakte het CBS de nieuwste cijfers bekend waaruit bleek dat het aantal daklozen in tien jaar tijd was verdubbeld. De ombudsman constateerde dat de huidige woonagenda's, meerjarenplannen en actieprogramma's blijkbaar niet voldoende geweest zijn om het aantal daklozen terug te dringen. Het kabinet zou in het najaar met een aanvullend plan komen. Maar begin december was er nog geen verbetering en concrete plannen bleven uit. Intussen stonden gemeenten steeds vaker met lege handen bij een acuut huisvestingsprobleem.

Om die reden stuurden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman, mede namens alle gemeentelijke en regionale (jeugd- en kinder)ombudsmannen, op 4 december een gezamenlijke brandbrief aan de minister-president.[19] Hierin riepen zij het kabinet op om verantwoordelijkheid te nemen in de huisvestings- en daklozenproblematiek. De Rijksoverheid is aan zet. Van gemeenten mag worden verwacht dat zij creatieve, onorthodoxe maatregelen nemen om noodoplossingen te creëren. Maar dan moeten die oplossingen wel mogelijk zijn. Nu het gemeenten intussen boven het hoofd groeit, moet het Rijk nu echt de regie pakken en samen met gemeenten noodoplossingen mogelijk maken. Daarna moet de moeilijke weg naar structurele oplossingen worden gevonden. De ombudsmannen vroegen het Rijk nogmaals om knellende wetgeving en/of beleid (tijdelijk) buiten werking te stellen en geen (nieuwe) drempels op te werpen. Naar aanleiding van de brief heeft in januari 2020 een gesprek plaatsgevonden met de staatssecretaris van VWS. Hierin benadrukte de staatssecretaris de

18 Nationale ombudsman. (2020, 17 juni). Theatervoorstelling 'Blij aan de balie'

19 Nationale ombudsman. (2019, 4 december). Oproep van alle ombudsmannen aan minister-president Rutte: er is nú actie nodig van Rijk in huisvestings-en daklozenproblematiek.

ernst van de situatie in te zien en druk bezig te zijn om met gemeenten stappen te ondernemen. De Nationale ombudsman zal ook in 2020 aandacht blijven vragen voor de huisvestings- en daklozenproblematiek.

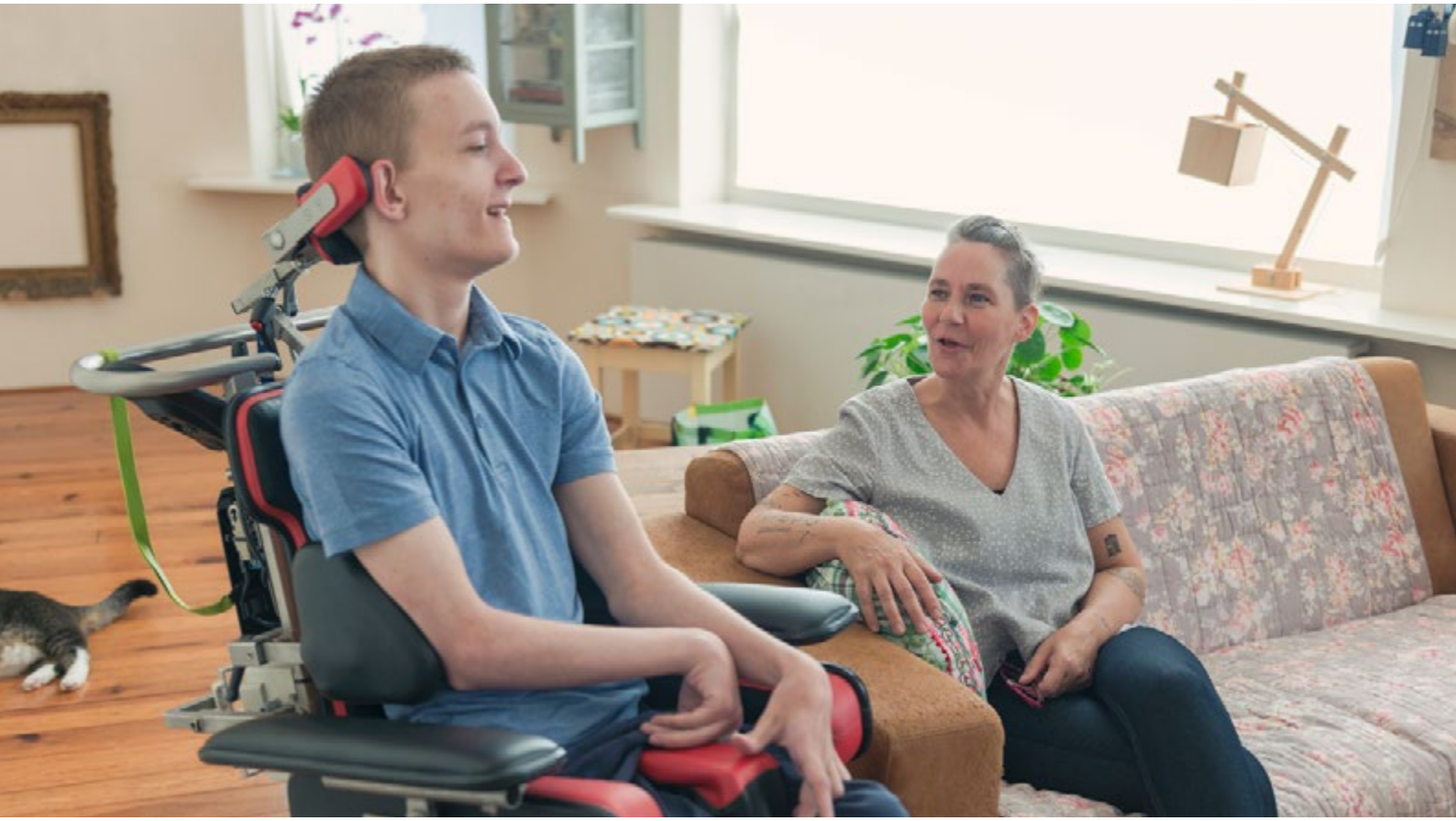
Onzekerheid over Wmo-hulpmiddelen
In 2019 heeft de Nationale ombudsman ook veel aandacht besteed aan burgers die door ingewikkeld beleid, het uitbesteden van taken en een gebrek aan regie niet de zorg en ondersteuning kregen waar ze behoefte aan hebben. Een voorbeeld hiervan zijn de problemen van burgers die afhankelijk zijn van hulpmiddelen vanuit de Wmo. Al geruime tijd ontvangt de Nationale ombudsman klachten en signalen van mensen over de kwaliteit bij levering, reparatie en vervanging van Wmo-hulpmiddelen. Het gaat met name om (elektrische) rolstoelen en scootmobielen. De ombudsman heeft gemeenten gevraagd om hun verantwoordelijkheid hierin te nemen[20]. Ook consumentenprogramma Kassa besteedde uitgebreid aandacht aan de problematiek[21]. Het gaat hier om mensen die vaak geheel van deze hulpmiddelen afhankelijk zijn om de deur uit te kunnen of om vrienden en familie te bezoeken. Kortom, om mee te kunnen blijven doen.

Buitengesloten!

De mobiliteit van Esther is sinds december 2018 ernstig beperkt. Zij kan nauwelijks nog een paar stappen zetten en heeft een elektrische rolstoel nodig. Eind maart 2019 besluit zij deze bij haar gemeente aan te vragen.
Twee maanden blijft het stil, maar dan volgt begin juni een 'keukentafelgesprek' en vraagt de gemeente direct aan de gecontracteerde hulpmiddelenleverancier om een elektrische rolstoel te leveren. Begin juli wordt de rolstoel aangemeten, maar daarna blijft het weer stil. Ze neemt regelmatig contact op met de hulpmiddelenleverancier, maar die is alleen te bereiken via een soort telefonische achterwacht. Zeker vier keer wordt beloofd om binnen enkele dagen terug te bellen. Maar dit gebeurt niet.
Half augustus neemt Esther zelf maar weer contact op met de Wmo-afdeling van haar gemeente, maar die zeggen weinig te kunnen ondernemen. Hooguit een melding bij de contractbeheerder van de gemeente
Nadat ze de leverancier opnieuw belt en dreigt verdere stappen te ondernemen, wordt zij wel teruggebeld. Maar diegene aan de telefoon kan haar niets vertellen over de stand van zaken. Zelfs niets over een gemiddelde leveringsduur van een elektrische rolstoel. Een week later belt ze nogmaals, maar wordt ze weer met een kluitje in het riet gestuurd. Ten einde raad vraagt Esther de ombudsman eind augustus om hulp. Wij wijzen de gemeente meteen op haar verantwoordelijkheid. De gemeente neemt direct contact op met Esther en belooft er achteraan te gaan. Ze vragen de hulpmiddelenleverancier om een reactie op de klacht en ook wordt een noodoplossing geboden in de vorm van een tijdelijke rolstoel, zodat Esther in ieder geval weer naar buiten kan. Ze hoort die week nog van de leverancier dat ze een week later haar nieuwe elektrische rolstoel krijgt. Deze wordt volgens afspraak geleverd en is perfect. Esther kan eindelijk weer naar buiten!

20 Nationale ombudsman. (2019, 16 november). Nationale ombudsman: nog steeds grote zorgen over problemen met Wmo-hulpmiddelen

21 Kassa (BNNVARA). (2019, 12 oktober). Wat gaat er mis in de hulpmiddelenzorg?



Uit de Wmo volgt dat gemeenten een zorgplicht hebben. Klachten hierover moeten direct worden opgepakt. Gemeenten moeten de regie nemen, waar nodig actief contact zoeken met de hulpmiddelenleverancier en samenwerken om de problemen op te lossen. Als samenwerking niet tot een oplossing leidt, dan verwacht de Nationale ombudsman dat gemeenten op zoek gaan naar alternatieven om de burger zo snel mogelijk van passende hulpmiddelen te voorzien. Behalve aan gemeenten stuurde de ombudsman in 2019 ook een brief aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) met de vraag wat het ministerie gaat doen om dit structurele probleem op te lossen.

Naar aanleiding van deze brief vond in november een gesprek plaats, waarin de minister de ombudsman vertelde dat het actieteam, dat hij inmiddels had ingericht, voortvarend bezig is om alle klachten van burgers op te lossen. Ook voor structurele problemen wordt naar oplossingen gezocht. Hiervoor was een bestuurlijke 'tafel hulpmiddelen' in het leven geroepen, met alle betrokken partijen. Afgesproken werd dat de minister en de Nationale ombudsman samen zouden optrekken om de klachten rondom de problematiek van de Wmo-hulpmiddelen aan te pakken.

Ondanks deze inspanningen bleef de ombudsman signalen ontvangen dat het niet goed gaat. Met name uit gemeenten die een contract hebben met een hulpmiddelenleverancier met betalingsproblemen. Deze leverancier heeft een groot aandeel in de markt. Hierop heeft de ombudsman de minister gevraagd om ook hierop actie te ondernemen. Hij riep de minister op om per direct met gemeenten een oplossing te vinden voor de problemen die door deze situatie waren ontstaan en om dit aan de bestuurstafel te bespreken. Burgers krijgen namelijk nog steeds niet de hulpmiddelen die ze nodig hebben en ook gemeenten komen

er met de hulpmiddelenleverancier niet meer uit. De ombudsman vindt dat gemeenten hun verantwoordelijkheid moeten nemen waar het gaat om hun zorgplicht. Maar als het hen boven het hoofd groeit en er geen alternatieven zijn, moet de minister de regie nemen en voorkomen dat burgers die van hulpmiddelen afhankelijk zijn, de dupe worden.

De Nationale ombudsman gaat in 2020 opnieuw in gesprek met de minister van VWS om de Wmo-problematiek verder te bespreken.

Onduidelijkheid over Wmo-abonnementstarief
Behalve dat burgers problemen ondervinden met de levering en de reparaties van Wmo-hulpmiddelen, kreeg de Nationale ombudsman ook klachten over de nieuwe abonnementstarieven voor hulp en ondersteuning via de Wmo[22]. Volgens de websites van het CAK en de Rijksoverheid zou iedereen vanaf 2019 een nieuw vast abonnementstarief van € 17,50 gaan betalen. Maar veel mensen waren voor huishoudelijke hulp nog steeds het oude, hogere bedrag aan eigen bijdrage kwijt. De Nationale ombudsman vroeg de minister van VWS per brief om helderheid te geven over voor wie dit nieuwe tarief nu precies was bedoeld en op welke wijze gemeenten het moesten toepassen. Volgens de ombudsman moeten mensen goed geïnformeerd worden over de kosten van een zorgvoorziening, zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

De minister liet aan de ombudsman weten dat het nieuwe tarief in 2019 nog alleen geldt voor maatwerkvoorzieningen. Als gemeenten huishoudelijke hulp als algemene voorziening hebben aangemerkt, betalen deze mensen gewoon nog het oude (hogere) bedrag. Pas vanaf 2020 zou het nieuwe tarief voor alle voorzieningen gaan gelden. Hij betreurde het dat burgers de informatie hierover onduidelijk vonden en snapte dat de systematiek van verschillende bijdragen in 2019 voor burgers ingewikkeld was. De minister liet vervolgens de algemene informatie op de websites van het CAK en de Rijksoverheid aanpassen en verduidelijken. Ook beloofde hij om gemeenten op te roepen om hun informatieverstrekking te verbeteren. Als in 2020 het abonnementstarief volledig zou worden ingevoerd, zou hierover geen onduidelijkheid meer bestaan.

Bedoeling was voorts dat vanaf die datum de informatie richting het CAK niet meer via aanbieders loopt, maar altijd via gemeenten. Halverwege 2019 bleek uit extern onderzoek echter dat de volledige invoer van het Wmo-abonnementstarief via de toenmalige aanpak niet realistisch en haalbaar zou zijn. De minister gaf aan de aanpak te verbeteren, maar sloot tegelijkertijd niet uit dat een aantal gemeenten desondanks niet op tijd klaar zou zijn. Ook gaf hij aan dat het administratiesysteem niet goed werkte en het CAK delen van de functionaliteit niet gereed had.

De Nationale ombudsman maakte zich wederom zorgen, vooral over de consequenties voor de burger als de invoering in 2020 niet zou verlopen zoals de bedoeling was. Medewerkers van de ombudsman hebben daarom nog in december een gesprek gevoerd met het ministerie van VWS over de stand van zaken en de eventuele risico's op betalingsproblemen voor de burgers. Eind december liet de minister van VWS weten te wachten met de volledige invoering van het nieuwe tariefsysteem, en dit stapsgewijs te testen en uit te voeren om risico's te voorkomen. De Nationale ombudsman zal eventuele klachten van burgers hierover nauwkeurig monitoren om problemen direct aan het ministerie en het CAK te kunnen voorleggen.

22 Nationale ombudsman. (2019, 16 november). Het nieuwe abonnementstarief Wmo: vallen sommige mensen buiten de boot? Nationale ombudsman vraagt minister VWS om opheldering (update 12 april 2019)

Borg de dementiezorg
In 2018 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport 'Borg de zorg' uitgebracht[23]. In zijn eerdere rapport 'Zorgen voor burgers' uit 2018 heeft de ombudsman al knelpunten benoemd rondom de toegang tot zorg en ondersteuning.[24] 'Borg de zorg' was een onderzoek specifiek naar de problemen van mensen met dementie en hun mantelzorgers. Hierin constateert de ombudsman dat vooral deze mensen bij de overheid tegen onredelijke drempels aanlopen bij de toegang tot zorg. Verder blijven ze verstoken van de nodige ondersteuning van een casemanager. De Nationale ombudsman vindt dat er voor deze mensen één loket moet zijn waar zij terechtkunnen voor al hun zorg en ondersteuning. Daarnaast vindt hij dat vóór en na de diagnose goede, praktische informatie beschikbaar moet zijn. Passende dagbesteding en respijtzorg moeten beschikbaar komen en één vaste, professionele begeleider voor iedereen die dat nodig heeft. Tot slot moet de procedure om iemand met dementie op te mogen nemen in een gesloten afdeling van een verpleeghuis, zorgvuldig zijn.

In maart van 2019 reageerde de minister van VWS op het rapport. Hij had inmiddels veel maatregelen genomen om de toegang tot zorg en ondersteuning voor mensen met dementie en hun mantelzorgers te verbeteren. De ombudsman is positief over de voorgenomen acties van de minister om de ondersteuning door een casemanager beter toegankelijk te maken. Daarnaast verwacht de ombudsman snel effectieve resultaten van het onderzoek door de respijtzorgaanjager, die is aangesteld door de minister. Het doel van deze aanstelling is om ervoor te zorgen dat respijtzorg in Nederland beter beschikbaar komt voor mantelzorgers

23 Rapport 2018/090. 'Borg de zorg'

24 Dit onderzoek richtte zich op knelpunten die burgers ervaren op het snijvlak van verschillende zorgwetten, zoals de Wmo, Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet

die dat nodig hebben. De Nationale ombudsman heeft in 2019 contact gehad met de respijtzorgaanjager om zijn rapport nader toe te lichten. Hij blijft de ontwikkelingen volgen en aandacht voor de problematiek vragen. Zo heeft de Nationale ombudsman op de Wereld Alzheimer Dag een column over het rapport in dagblad De Telegraaf geplaatst[25]. Hierin laat hij nogmaals zien hoe belangrijk een casemanager dementie is en vraagt hij aandacht voor het levenstestament.

Voorts is de Nationale ombudsman eind 2019 een vervolgonderzoek gestart naar de knelpunten die burgers ervaren bij het verkrijgen van zorg en ondersteuning. Hierbij onderzoeken we of onze aanbevelingen uit de rapporten 'Zorgen voor burgers' en 'Borg de zorg' in de praktijk zijn opgevolgd.

Maatwerk door het CAK

Een fout met grote gevolgen

Jolanda is trots op dochter Lisanne. Lisanne heeft een verstandelijke beperking, maar woont al een tijdje zelfstandig, samen met haar vriendin in een leuk huisje. Ze krijgt dagelijkse zorg en begeleiding. Haar gelukkige gevoel maakt plaats voor zorgen als blijkt dat Lisanne nog honderden euro's aan eigen bijdrage aan het CAK moet betalen. Jolanda heeft alle veranderingen netjes doorgegeven en snapt er niets van.
Nadat Lisanne zelfstandig is gaan wonen, viel het Jolanda op dat Lisanne geen eigen bijdrage voor de zorg meer hoefde te betalen. Ze belde daarom met het Zilveren Kruis Zorgkantoor. Ze hoorde dat wijzigingen automatisch worden doorgegeven en dat zij zich dus geen zorgen hoefde te maken. Maar dat blijkt toch niet het geval, want anderhalf jaar later krijgt Lisanne alsnog een flinke rekening. Jolanda maakt bezwaar tegen deze naheffing bij het CAK. Het bezwaar wordt afgewezen. Ze kunnen het bedrag niet kwijtschelden. Volgens het CAK ligt de fout bij het zorgkantoor. Zij hebben te laat de gegevens over Lisanne doorgegeven aan het CAK.
De naheffing zorgt voor stress en paniek bij Lisanne en dat maakt Jolanda erg boos, want Lisanne is al zo kwetsbaar. Het zorgkantoor stuurt een brief met excuses, maar dat is voor Jolanda niet genoeg. Ze heeft het gevoel dat zij moeten boeten voor een fout die ze zelf niet hebben gemaakt. Een fout die grote gevolgen heeft voor hun leven.

Het verhaal van Jolanda en andere signalen over een late naheffing waren in het voorjaar van 2019 reden voor de Nationale ombudsman om met het Zilveren Kruis Zorgkantoor en het CAK om de tafel te zitten. Verschillende burgers kregen een late naheffing door het CAK, omdat de gegevens over de geleverde zorg te laat waren doorgegeven door het zorgkantoor. Hierdoor kwamen zij in de (financiële) problemen. Tijdens het rondetafelgesprek werd met name gekeken naar wat er in de toekomst beter kan.

25 Telegraaf. (2019, 23 september). Ombudsman: Stilstaan bij Wereld Alzheimer Dag [Column]

Ter illustratie werd het verhaal van Jolanda voorgelezen. Jolanda en haar dochter kregen het gevoel te moeten boeten voor een fout die zij niet hadden gemaakt. Er was geen begrip of maatwerk vanuit de betrokken overheidsinstanties. Alle partijen kregen de mogelijkheid om te spreken over diverse aspecten van het probleem en de oplossing. Zo is er gesproken over de samenwerking tussen het Zilveren Kruis Zorgkantoor en het CAK en de manier waarop de communicatie met de burger heeft plaatsgevonden. De ombudsman kreeg namelijk signalen van burgers voor wie het onduidelijk was hoe de fout nu was gemaakt.

De betrokken partijen kijken terug op een goed gesprek. Ze hebben met elkaar van gedachten kunnen wisselen over het proces en welke lessen hieruit getrokken kunnen worden. De instanties zijn het erover eens dat er in de toekomst beter moet worden gekeken naar welke instantie de regie neemt in de informatievoorziening naar de burger. Als er een fout wordt gemaakt, is het belangrijk dat er direct excuses worden aangeboden en er begrip wordt getoond. En zeker als een fout leidt tot grote financiële impact op het leven van de burger. Kijk dan naar maatwerk en bied een betalingsregeling aan.

Naast het rondetafelgesprek heeft de Nationale ombudsman zich verdiept in de meest gehoorde klachten en signalen die hij in 2018 en 2019 van burgers heeft ontvangen over de wijze waarop het CAK de eigenbijdrageregeling uitvoert. Het lijkt erop dat burgers bij de uitvoering van de eigenbijdrageregeling verstrikt raken in een wereld van (zelfsturende) geautomatiseerde systemen en administratieve processen. De burger voelt zich vervolgens onvoldoende geholpen wanneer hij daarover contact opneemt met het CAK. Deze klachten ziet de ombudsman overigens ook bij de uitvoering van andere regelingen door het CAK. Op verzoek van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft de Nationale ombudsman de NZa verslag gedaan van de meest gehoorde klachten en signalen. De NZa heeft deze informatie betrokken bij haar themaonderzoek naar de uitvoering van de eigenbijdrageregeling door het CAK.

Daarnaast is de Nationale ombudsman zelf met het CAK in gesprek gegaan over de vraag welke verbeteringen het CAK in het vooruitzicht kan stellen. Het CAK heeft hierop laten weten intensief bezig te zijn met verbeteringen in de inning van de eigen bijdrage en de dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft het CAK hierop laten weten de ontwikkelingen op de voet te volgen en eind 2020 na te gaan of deze daadwerkelijk tot verbeteringen voor de burger hebben geleid.

Samenwerking blijft cruciaal

Uitvoeringsinstanties die samenwerken om ervoor te zorgen dat burgers toegang krijgen tot de juiste voorzieningen. Het lijkt zo vanzelfsprekend, maar in de praktijk ziet de Nationale ombudsman nog regelmatig dat burgers vastlopen, omdat overheidsinstanties onvoldoende met elkaar communiceren en verschillende regelingen niet op elkaar aansluiten. Doordat de overheid uitvoeringstaken heeft neergelegd bij verschillende organisaties, is er niet meer één overheid die de regie kan nemen als het fout loopt. Mensen met problemen weten daardoor soms niet meer waar ze moeten aankloppen. Daarom pleit de Nationale ombudsman voor één loket waar burgers terechtkunnen met vragen over de overheid. Een klacht die we in 2019 behandelden, illustreert de impact van een overheid die verzuimt om regie te nemen.

Verblijfsvergunning

Esra neemt via een gemachtigde contact op met de Nationale ombudsman omdat de Belastingdienst haar huurtoeslag, kindgebonden budget en zorgtoeslag heeft stopgezet. De laatste twee toeslagen worden gelukkig met terugwerkende kracht hersteld. De huurtoeslag echter niet, waardoor Esra met haar gezin in de financiële problemen komt.
De Nationale ombudsman heeft naar aanleiding van deze klacht telefonisch contact opgenomen met de Belastingdienst om tot een oplossing te komen. In reactie hierop legt de Belastingdienst uit dat één van de kinderen (een deel van) het jaar niet rechtmatig in Nederland verbleef, omdat zijn verblijfsvergunning was verlopen en er niet tijdig een aanvraag voor verlenging was ingediend. Met als gevolg dat de huurtoeslag werd stopgezet.
Wij hebben de zaak voorgelegd aan de IND. De IND liet hierna weten dat de verblijfsvergunning was verlengd. En dat de termijnoverschrijding bij het indienen van de verlengingsaanvraag verschoonbaar is geacht. Dat betekent dat de verblijfsvergunning aansluitend verlengd wordt en er dus geen sprake meer is van een 'verblijfsgat' (periode waarin er geen geldig verblijf was).
De Nationale ombudsman heeft hierna de gemachtigde hierover geïnformeerd en uitgelegd dat de gemachtigde het beste contact op kan nemen met de Belastingdienst om deze uitkomst en de gevolgen voor de huurtoeslag te bespreken.

1.3 Digitalisering

De maatschappij digitaliseert in rap tempo. Overheden gaan daarin mee door het introduceren van digitale dienstverlening. Dat levert gemak op, maar deze ontwikkeling heeft voor burgers ook een keerzijde. Digitalisering van overheidsdiensten gaat soms ten koste van andere contactmogelijkheden. En bij het ontwerp van digitale diensten wordt er niet altijd voldoende geluisterd naar de wensen van burgers. De Nationale ombudsman krijgt regelmatig klachten van burgers die vastlopen in digitale systemen. In 2019 besteedden we onder andere aandacht aan digitale formulieren, telefonische toegankelijkheid en het gebruik van algoritmen.

Gebruiksvriendelijke digitale formulieren
De Nationale ombudsman vindt dat de overheid digitalisering moet inzetten in het belang van burgers. In 2017 formuleerde de ombudsman vier uitgangspunten in zijn visie op de digitale dienstverlening van de overheid[26]:

- Neem verantwoordelijkheid
- Wees toegankelijk
- Wees gebruiksvriendelijk
- Wees oplossingsgericht

26 Ombudsvisie op digitalisering overheid. (7 december 2017)

Toch zien we in de praktijk dat de overheid deze uitgangspunten niet altijd hanteert. Bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van digitale formulieren, waarmee burgers iets online kunnen aanvragen of hun gegevens kunnen doorgeven. Denk aan het doen van belastingaangifte, het doorgeven van een verhuizing, het maken van een afspraak of het aanvragen van een WW-uitkering. Overheidsinstanties hebben de wettelijke verplichting om te zorgen dat hun websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijn voor mensen met een functiebeperking. De toegankelijkheidseisen uit deze richtlijn zijn vooral gericht op de techniek en kunnen daarmee ook de toegankelijkheid voor mensen zonder functiebeperking vergroten. Maar digitale formulieren van overheidsinstanties die voldoen aan deze eisen, zijn niet automatisch ook gebruiksvriendelijk. In de afgelopen jaren ontvingen we van burgers diverse klachten over de werking van de formulieren. Daarom besloot de Nationale ombudsman om in maart 2019 een onderzoek te starten naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren.

Voorbeelden van klachten die de ombudsman ontving zijn: ingewikkeld taalgebruik, problemen om bijlagen te uploaden, formulier klapt dicht als je er te lang over doet en het moeten invullen van te veel of onnodige informatie. Uiteindelijk hebben burgers grofweg dezelfde klachten of ze nu formulieren invullen voor zichzelf of (bijvoorbeeld als professional) voor iemand anders:

> *"Te vaak onoverzichtelijk, niet logisch opgebouwd, te vaak technische beperkingen, onvoldoende uitleg bij de vragen. Ik ben hulpverlener en weet er aardig goed de weg in; voor een burger die voor het eerst een uitkering, toeslag of andere financiële regeling aanvraagt en het gelukkig niet dagelijks doet, zijn digitale formulieren vaak een moeilijk neembare hobbel"*

Eind augustus 2019 heeft de ombudsman zijn rapport gepubliceerd[27]. Zijn conclusie is dat de overheid aandacht heeft voor de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren, maar dat de burger bij het ontwikkelen van nieuwe formulieren en het verbeteren van bestaande formulieren nog onvoldoende wordt betrokken. Daarom heeft de ombudsman een aantal uitgangspunten geformuleerd waarmee overheden digitale formulieren nog gebruiksvriendelijker kunnen maken. Kortgezegd komt het er op neer dat de overheid de burger op verschillende manieren en in verschillende fasen bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren moet betrekken. En tenslotte vindt de Nationale ombudsman dat de overheid meer gebruik kan maken van bestaande initiatieven en tips voor het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren. We hebben onze uitgangspunten gedeeld met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), met Logius (de dienst digitale overheid) en met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Alle partijen reageerden hierop positief. Zij onderschreven de noodzaak om burgers en ondernemers meer te betrekken bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren en digitale overheidsdienstverlening in het algemeen. VNG en Logius lieten verder weten de uitgangspunten van de ombudsman mee te nemen bij de verdere beleidsontwikkeling op dit punt en de reeds lopende initiatieven om de digitale dienstverlening voor burgers en ondernemers te verbeteren.

Telefonisch contact blijft onmisbaar

Digitalisering biedt burgers tal van mogelijkheden, maar deze ontwikkeling mag niet ten koste gaan van de mogelijkheid tot menselijk contact met de overheid. Al in 2010 riep de Nationale ombudsman de overheid op om de telefonische toegankelijkheid te verbeteren. Ook in 2019 ontving de Nationale ombudsman klachten en signalen over de telefonische toegankelijkheid van

27 Rapport 2019/046. 'Houd het simpel: onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid'

de overheid. Verschillende overheidsinstanties zijn in 2018 en 2019 bijvoorbeeld voor een langere periode slecht bereikbaar geweest met als gevolg lange wachttijden aan de telefoon.

Bij sommige instanties werden wachttijden veroorzaakt door een overstap naar digitale dienstverlening die niet optimaal verliep, waardoor burgers juist vaker telefonisch contact zochten. Wachttijden werden ook veroorzaakt door afbouw van het aantal medewerkers aan de telefoon of onderbezetting. Om de telefonische wachttijden terug te dringen heeft een aantal overheidsinstanties (opnieuw) geïnvesteerd in het aannemen van personeel voor aan de telefoon. Een voorbeeld hiervan is DUO. Daar is de telefonische wachttijd door de investering in personeel, maar ook door een afname van het aantal telefoontjes, aanzienlijk korter geworden.

Sommige overheidsinstanties laten verbetering zien, maar we ontvangen nog steeds regelmatig klachten over de telefonische toegankelijkheid van overheidsinstanties.

Geen telefoonnummer?

Nelleke krijgt een aanslag voor de waterschapsbelasting. Zij twijfelt of de hoogte van de aanslag wel klopt. Daarover wil ze bellen met het waterschap. Alleen staat er op de aanslag geen telefoonnummer vermeld. Het waterschap verwijst op de aanslag naar hun website. Maar Nelleke is helemaal niet goed met computers. Zij moet dus een vriendin vragen het telefoonnummer op te zoeken. Nelleke vindt het niet klantvriendelijk dat er geen telefoonnummer in de brief staat. Zij moet nu aan het werk om dit nummer op te zoeken.

Vanwege de verschillende signalen deed de ombudsman in december 2019 een oproep aan alle overheidsinstanties om de drempels weg te nemen voor burgers die telefonisch contact zoeken. De ombudsman noemt drie voorwaarden waaraan de overheid moet voldoen om telefonisch goed toegankelijk te blijven:

- Vermeld het telefoonnummer in alle uitingen en verstop het niet op de website
- Houd telefoonkosten laag; maximum lokaal tarief
- Houd de wachttijd kort, zorg voor snel menselijk contact

De minister is op 19 december 2019 gevraagd om op deze oproep te reageren en aan te geven wat hij gaat doen om de telefonische toegankelijkheid van de overheid te verbeteren. Het ministerie van BZK heeft namelijk een coördinerende rol als het gaat om het toegankelijk en begrijpelijk maken en houden van de overheid. Via een e-mail op 19 december 2019 hebben we de oproep ook onder de aandacht gebracht van zoveel mogelijk overheidsinstanties.

DigiD in het buitenland
Iedereen moet digitaal zaken met de overheid kunnen regelen. Voor Nederlandse burgers die in het buitenland wonen, kan digitale dienstverlening een uitkomst zijn. Tegelijkertijd ervaart juist deze groep drempels als ze gebruik willen maken van digitale overheidssystemen. Dit komt bijvoorbeeld doordat de overheid extra veiligheidseisen stelt aan digitale systemen, waardoor het voor mensen die vanuit het buitenland toegang willen krijgen tot die systemen, een stuk lastiger wordt.

Het gebruik van DigiD door het UWV is daar een voorbeeld van. Het UWV heeft per 15 mei 2019 het beveiligingsniveau van DigiD verhoogd met een sms-controle. Dit gebeurde naar aanleiding van een uitspraak van de Autoriteit Persoonsgegevens waaruit naar voren kwam dat het UWV een extra beveiligingsstap moest inbouwen, omdat de organisatie met grote regelmaat medische gegevens verwerkt en deelt met hun klanten. Het UWV heeft deze sms-controle voor al haar klanten ingevoerd en geen onderscheid gemaakt in groepen klanten. Met name uitkeringsgerechtigden van het UWV woonachtig in het buitenland ervaarden hierdoor een probleem. Voor het toevoegen van de sms-controle aan hun DigiD heeft iedereen namelijk een activeringscode nodig. Deze activeringscode wordt door Logius (dienstonderdeel van BZK) normaal gesproken per post naar de mensen gestuurd.

Voor mensen in het buitenland werkt dat wat anders. Mensen die een uitkering van de SVB ontvangen en in het buitenland wonen, kunnen via de website van de SVB het verhoogde beveiligingsniveau aanvragen waarna zij de activeringscode op hun buitenlandse woonadres toegestuurd krijgen.
UWV-uitkeringsgerechtigden in het buitenland hoeven niet ieder jaar een bewijs van leven te overleggen en hun woonadressen worden daarom door Logius niet als voldoende geverifieerd gezien. Deze mensen moesten hun activeringscode voor het toevoegen van de sms-controle daarom persoonlijk ophalen bij de DigiD-balie in het buitenland. In de praktijk betekende dat voor sommige mensen dat zij honderden kilometers moesten reizen om de activeringscode op te halen.

De ombudsman heeft naar aanleiding van deze klachten en een gesprek met de stichting GOED (Grenzeloos onder een dak), die opkomt voor de (digitale) belangen van Nederlanders in het buitenland, contact gehad met het UWV en de SVB en met Logius gesprekken gevoerd over hun werkwijze en de problemen waar burgers tegenaan lopen. In die gesprekken heeft

de ombudsman aandacht gevraagd voor de problemen voor uitkeringsgerechtigden in het buitenland en dringt hij er bij de overheid op aan, dat er één loket wordt ingericht om burgers in het buitenland verder te helpen.

Toegang tot MijnOverheid en Berichtenbox
De Nationale ombudsman besteedde in de afgelopen jaren veelvuldig aandacht aan de problemen die burgers ondervinden met MijnOverheid en de digitale Berichtenbox. Hoewel het voor sommige groepen burgers makkelijker is geworden, doordat ze online of via de app hun post van de overheid kunnen lezen, krijgt de ombudsman regelmatig klachten over de werking en de toegang tot het systeem. Zo ontvingen we de afgelopen jaren verschillende klachten. Bijvoorbeeld van mensen die onbedoeld een account activeerden op MijnOverheid, belangrijke post misten en daardoor een boete kregen en bijvoorbeeld van nabestaanden die geconfronteerd werden met digitale berichten aan overledenen.

In 2017 en 2018 deed de Nationale ombudsman onderzoek naar de klachten en riep de overheid op om de burger altijd centraal te stellen en zich af te vragen wat burgers nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren. De Nationale ombudsman ziet dat het ministerie belangrijke stappen heeft gezet om zijn aanbevelingen in de praktijk te brengen. Tegelijkertijd constateren we dat MijnOverheid en de Berichtenbox nog steeds voor sommige groepen burgers onvoldoende toegankelijk zijn, bijvoorbeeld omdat het inloggen via DigiD problemen oplevert. Burgers mogen in deze gevallen van de overheid verwachten dat hun probleem snel wordt opgelost. Het onderstaande voorbeeld illustreert dat dit in de praktijk nog niet altijd gebeurt.

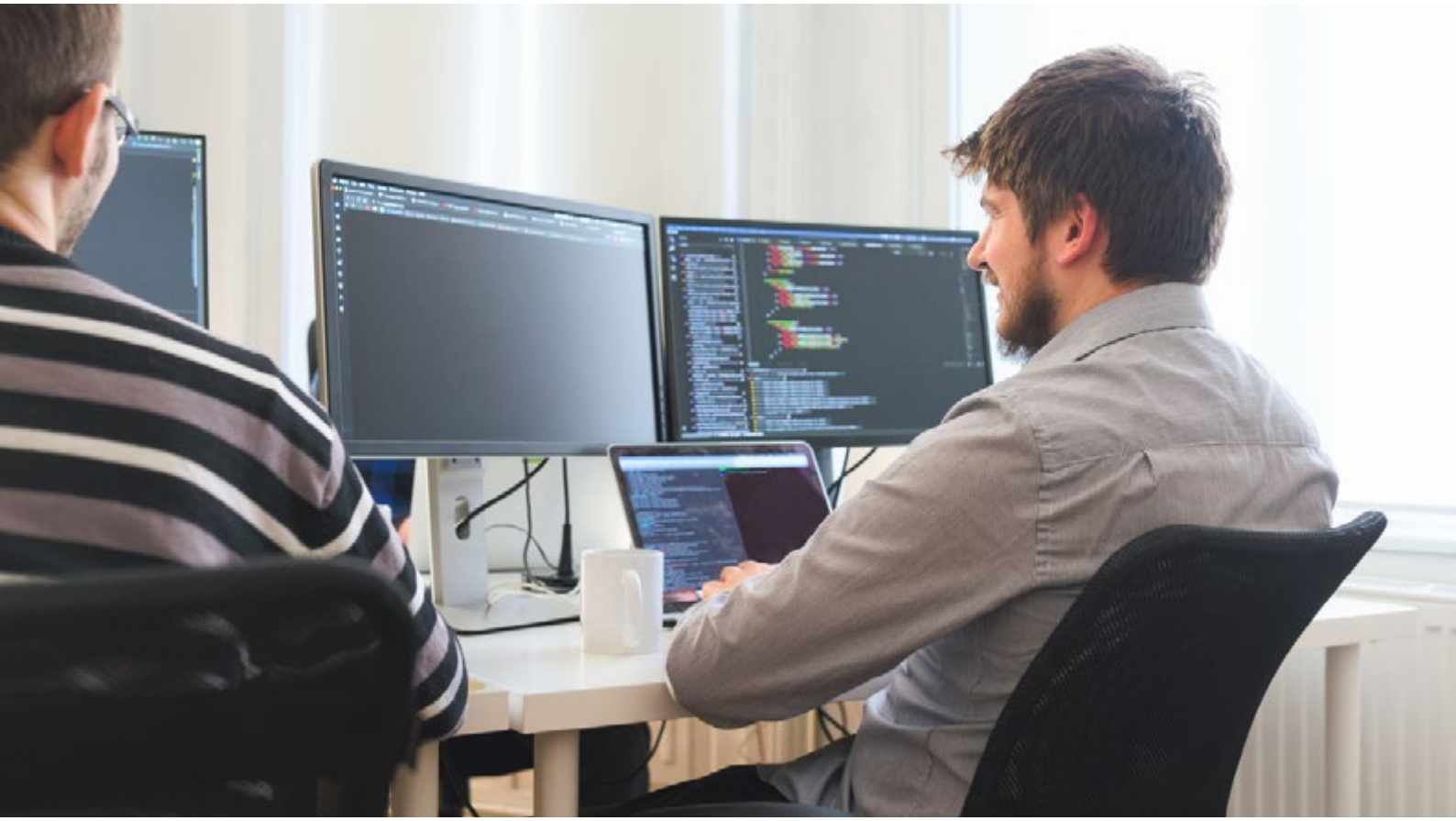
DigiDuurtlang

Astrid heeft 24 jaar in Nieuw-Zeeland gewoond en keerde ruim een jaar geleden terug naar Nederland om hier weer te gaan wonen. Er is in de tussentijd veel veranderd. Zo hebben we afscheid genomen van de strippenkaart, heeft de overheid het Burger Service Nummer (BSN) en DigiD ingevoerd en hebben we allemaal een mailbox bij MijnOverheid.nl. Astrid schrijft zich in bij haar nieuwe woongemeente en ze vraagt meteen een Burger Service Nummer en een DigiD aan.
In eerste instantie lijkt dat goed te gaan. Maar na een paar maanden blijkt dat ze helemaal niet kan inloggen. Haar Burger Service Nummer is niet meer geldig, omdat het is gebaseerd op haar oude sofinummer. Hierdoor is haar DigiD ook niet geldig en kan ze onder andere niet meer in de Berichtenbox van MijnOverheid.nl.
Astrid dient een klacht in en wordt op een gegeven moment gebeld door Logius. Dat is de organisatie die binnen de overheid digitale producten verzorgt. Daar geven ze aan dat het een ingewikkeld ICT-probleem is. Er moeten handmatig aanpassingen gedaan worden. De boodschap is dat ze ermee aan de slag gaan. Steeds krijgt Astrid vriendelijke telefoontjes dat ze ermee bezig zijn, maar ondertussen kan ze al bijna een jaar niet meer bij haar Berichtenbox. Dat is heel irritant, want in die Berichtenbox staan onder andere berichten van de Belastingdienst. Gelukkig ontvangt ze haar berichten wel via de papieren post.
Om de zoveel tijd neemt ze maar weer contact op en dan wordt haar weer vriendelijk uitgelegd dat ze ermee bezig zijn en dat de oplossing nu heel dicht in de buurt is. En dan hoort ze er weer weken niet van.
Uiteindelijk heeft ze contact gezocht met de Nationale ombudsman. Met de vraag of wij haar kunnen helpen. Wij hebben contact opgenomen met Logius voor opheldering. Daarna was haar probleem vrij snel opgelost. Ruim een jaar nadat ze terug is gekomen naar Nederland, heeft Astrid eindelijk digitale toegang tot de overheid.

Data en risicoprofileringen
De overheid maakt op allerlei manieren gebruik van algoritmen, bijvoorbeeld bij besluiten over vergunningen, boetes of sociale zekerheid. De mogelijkheden om geautomatiseerd besluiten te nemen met behulp van data, algoritmen en risicoprofilering zullen in de toekomst naar verwachting verder toenemen. Deze ontwikkeling kan ook negatieve gevolgen hebben voor burgers, want het is de vraag of de beslissingen van computers altijd rechtvaardig zijn en of er genoeg oog blijft voor individuele omstandigheden.

De ombudsman wil dat de overheid, bij de inzet van data en algoritmen, steeds het burger-perspectief in beeld houdt en nadenkt over de mogelijke gevolgen voor de (dienstverlening aan) burgers. Het gaat dan om bewustwording bij de overheid dat het gebruik van data, risicoprofilering en algoritmen niet enkel een vraagstuk voor IT-specialisten is, maar voor iedereen bij de overheid. Door in gesprek te gaan met beleidsmakers, IT-specialisten en uitvoerders, heeft de ombudsman in 2019 aandacht gevraagd voor dit onderwerp.

Zo sprak de ombudsman op meerdere bijeenkomsten, zoals in het najaar 2019 op een symposium ‘Datagestuurd werken in de sociale zekerheid’. Daar benadrukte hij dat digitalisering en technologie kansen bieden, maar riep hij de deelnemers op om het perspectief van de burger niet uit het oog te verliezen. De Nationale ombudsman vindt bovendien dat als burgers bezwaar



maken tegen een beslissing van een computersysteem, er bij de overheid altijd mensen moeten zijn die de beslissingen van computerprogramma's kunnen uitleggen en corrigeren. Burgers houden recht op menselijk contact.

1.4 Bescherming van Rechten

Net als burgers moet ook de overheid zich houden aan de geldende wet- en regelgeving. Daarbij mogen de rechten en vrijheden van burgers niet ingeperkt of afgepakt worden. De overheid heeft het geweldsmonopolie om onze samenleving veilig te houden. Maar ook bij de toepassing van deze bevoegdheid mogen burgers verwachten, dat de overheid zorgvuldig handelt, hun rechten in ogenschouw neemt en eventuele klachten op een correcte manier behandelt. In 2019 deden we onder meer onderzoek naar behoorlijk fouilleren op Schiphol, naar slachtoffers van misdrijven die hun schadevergoeding door toedoen van het Openbaar Ministerie misliepen en naar een rechtshulpverzoek van Nederlandse instanties aan Thailand.

Fouilleren op Schiphol
De Nationale ombudsman heeft in 2019 onderzoek gedaan naar de behandeling van klachten over de fouillering op de luchthaven Schiphol[28]. De veiligheidscontroles door middel van fouillering zijn de afgelopen jaren aanscherpt vanwege het risico op terroristische aanslagen. Een fouillering aan het lichaam kan als ingrijpend worden ervaren en maakt inbreuk op een grondrecht, namelijk het recht op onaantastbaarheid van het lichaam. Maar dit is toegestaan, zolang het fouilleren zorgvuldig en onder de juiste omstandigheden gebeurt.

Op Schiphol zijn er veel verschillende partijen betrokken bij veiligheidscontroles. De minister van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor de veiligheid van de burgerluchtvaart, maar Schiphol – een private organisatie – voert de veiligheidsmaatregelen uit en schakelt daar particuliere beveiligingsorganisaties voor in. De Koninklijke Marechaussee (KMar) is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Toch blijft de overheid verantwoordelijk en mogen burgers verwachten dat de overheid regie neemt als het niet goed gaat.

Door onderzoek te doen naar de klachten helpen we de betrokken instanties om beter te doorgronden wat er voor, tijdens en na de fouillering van hen wordt verwacht. Ook is ons doel om de klachtenbehandeling verder te verbeteren. Als onderdeel van ons onderzoek hebben we een bezoek gebracht aan Schiphol en gesprekken gevoerd met alle betrokken instanties. Verder is een groot aantal dossiers bestudeerd en zijn verslagen van overleggen tussen de KMar en beveiligingsbedrijven bekeken.
In de kern klagen reizigers over de manier waarop zij zijn gefouilleerd en over het gebrek aan informatie. Reizigers werden onaangenaam verrast door de in sommige gevallen ingrijpende fouillering. De ombudsman heeft onderzocht hoe de KMar heeft gereageerd op de klachten en een discussiestuk gemaakt dat tijdens een rondetafelbijeenkomst met vertegenwoordigers van alle betrokken instanties is besproken. Bij de rondetafelbijeenkomst hebben de instanties aangegeven, dat zij naar aanleiding van de bevindingen van de ombudsman gezamenlijk maatregelen hebben getroffen om de informatie over veiligheidsfouilleringen uit te breiden en de klachtbehandeling te verbeteren.

Voor de Nationale ombudsman is het van belang dat de overheid leert van de klachten van burgers. Daarom heeft hij aanbevolen om veiligheidsmedewerkers goed te instrueren, klachten uitgebreid te registreren en te onderzoeken en te monitoren of maatregelen leiden tot minder klachten.

Binnentreden door de politie om hulp te verlenen
De politie mag een woning zonder toestemming van de bewoner binnengaan om hulp te verlenen. Sommige mensen bij wie de politie de woning is binnengetreden, klagen over het feit dat de politie inbreuk heeft gemaakt op hun huisrecht en de persoonlijke levenssfeer en dat er als gevolg van het binnentreden schade aan de woning is ontstaan. Het binnentreden van een woning door de politie kan een grote impact hebben. Daarom vindt de ombudsman dat er een zorgvuldige afweging gemaakt moet worden voordat de politie overgaat tot binnentreding zonder toestemming. In 2019 deden we hier een onderzoek naar[29].

28 Rapport 2019/059. 'Behoorlijk fouilleren: onderzoek naar de behandeling van klachten over veiligheidsfouilleringen op Schiphol'

29 Rapport 2019/016. 'Binnentreden bij hulpverlening - Over de omgang met het huisrecht door de politie'

De ombudsman concludeert dat de politie het huisrecht in het algemeen respecteert. Hij begrijpt dat de politie vanuit haar taak om hulp te verlenen soms een woning moet binnentreden en dat het maken van de afweging om dit wel of niet te doen lastig kan zijn. Bewoners mogen van de politie verwachten dat dit zorgvuldig gebeurt. Wanneer de politie dan toch binnentreedt, kan de impact ervan door goede nazorg beperkt blijven. Daarom heeft de ombudsman in zijn rapport een aantal aanbevelingen aan de politie gedaan voor de behoorlijke omgang met het huisrecht:

- Informeer de bewoner over het binnentreden en over de afhandeling van mogelijke schade
- Ga voorzichtig om met de woning en wat je daarin aantreft

Ook geeft de ombudsman enkele tips aan burgers die zich zorgen maken over een familielid of een buurtgenoot.

De politie neemt de aanbevelingen van de ombudsman zeer serieus en neemt deze onder andere mee in de scholingsdagen en in de dagelijkse operationele briefing. Er wordt bovendien aandacht besteed aan de vaardigheden van de agenten om de schade bij binnentreden zoveel mogelijk te beperken. Inmiddels heeft de politie een landelijk schaderegistratiesysteem opgezet, zodat schade zorgvuldiger en eenduidiger kan worden geregistreerd.

Waar zijn mijn spullen?
De ombudsman besteedt al een aantal jaren aandacht aan de inbeslagname van voorwerpen door de politie, het Openbaar Ministerie (OM) en de Domeinen Roerende Zaken. In 2016

brachten we daar het rapport ‘Waar is mijn auto?’ over uit[30]. In de meeste gevallen neemt de politie die voorwerpen in beslag. Het is vervolgens aan het OM om te beslissen wat er met een in beslag genomen voorwerp moet gebeuren. Als een voorwerp in bewaring is gegeven, voert Domeinen de beslissing van het OM uit. Bij inbeslagname gaat het meestal om voertuigen, elektronica, kleding en geld. De Nationale ombudsman concludeerde destijds al dat de overheid te weinig de regie nam. Voor burgers was het onduidelijk bij welke instantie ze terechtkonden met vragen over het beslag en voelden zich soms van het kastje naar de muur gestuurd.

Naar aanleiding van het onderzoek zijn de verschillende overheidsinstanties gezamenlijk de pilot Beslagloket gestart. Via het Beslagloket kunnen burgers via een centraal telefoonnummer en per e-mail vragen stellen over in beslag genomen voorwerpen. Bij het Beslagloket kwamen in 2019 ruim 6.000 vragen binnen. De medewerkers van het loket hebben toegang tot het Beslagportaal, waarin ze kunnen zien wat de status van inbeslaggenomen voorwerpen is en waar ze zich bevinden. Burgers worden daardoor snel naar de juiste instantie doorverwezen (politie, OM of Domeinen) of het Beslagloket onderneemt eventueel zelf actie. De ombudsman is blij dat de verschillende overheidsinstanties gezamenlijk de zaak aanpakken. Door de introductie van het Beslagloket is er nu één centrale plek waar burgers kunnen aankloppen. De Nationale ombudsman vindt dan ook dat het Beslagloket zijn bestaansrecht heeft bewezen.

Recht op een schadevergoeding
Slachtoffers van misdrijven vinden het vaak belangrijk dat hun schade wordt vergoed. Als de dader wordt opgespoord, zijn er verschillende mogelijkheden om de schade via het strafproces op de dader te verhalen. Voordeel voor het slachtoffer is dat overheidsinstanties veel van de tijd, energie en kosten die met het schadeverhaal gemoeid zijn, kunnen overnemen. Maar soms loopt het mis, bijvoorbeeld in het geval het OM het slachtoffer niet op tijd informeert.

Sinds jaar en dag krijgt de Nationale ombudsman klachten daarover. De ombudsman besteedt dan vooral aandacht aan de vraag of het OM op een correcte manier reageert wanneer het slachtoffer daarover klaagt en aan het OM om een financiële vergoeding vraagt. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat het OM meedenkt over herstel van de gemaakte fout en daarbij maatwerk levert. In 2019 heeft de Nationale ombudsman een oplossing bereikt voor een man die in 2015 schade leed door een misdrijf. Hij klaagde bij de Nationale ombudsman over de behandeling van zijn zaak door het OM. Dat leidde in 2018 tot een rapport waarin de ombudsman zijn klachten gegrond vond[31]; maar daarmee was de zaak nog niet afgelopen.

30 Rapport 2016/075. 'Waar is mijn auto? Rapport over de uitvoeringspraktijk van inbeslagname van voorwerpen'
31 Rapport 2018/024. 'Slachtoffer loopt schadevergoeding mis'

Slachtoffer in de kou..... en alsnog geholpen

Een jongen was ervandoor gegaan met de snorfiets van Laurens. De jonge verdachte werd gepakt, Laurens kreeg zijn snorfiets terug, maar die was wel beschadigd. Laurens gaf aan het OM door, dat hij de schade, zo'n 500 euro, vergoed wilde krijgen. Het beleid van het OM is om minderjarige daders de schade te laten vergoeden die ze hebben aangericht. De informatie die Laurens van het OM kreeg was dan ook veelbelovend: de jongen zou voor de kinderrechter moeten komen en die zou dan ook de schadeclaim behandelen. Ruim een jaar later ontdekte Laurens dat het OM de zaak anders had aangepakt. De jongen was naar Bureau HALT gestuurd voor een alternatieve afhandeling. Maar het OM had de papieren over de schade niet meegestuurd naar HALT. Eind van het liedje was dat de strafzaak al was afgesloten, zonder dat Laurens daarvan op de hoogte was en zonder dat de dader hem ook maar een cent had betaald. De ombudsman oordeelde dat het OM niet de schuld op HALT kon afschuiven en was het niet eens met de 'oplossing' waar het OM mee kwam: Laurens moest nu zelf zijn schadevergoeding regelen door een civiele procedure tegen de dader te starten. De Nationale ombudsman riep het ministerie van Justitie en Veiligheid op om Laurens het bedrag te betalen dat hij door toedoen van het OM was misgelopen. In eerste instantie weigerde de minister, maar na enkele gesprekken tussen de Nationale ombudsman en justitie, kreeg Laurens na vier jaar de volledige herstelkosten van zijn snorfiets vergoed.

Visumaanvragen
De ombudsman ziet de afstand tussen overheid en burger ook terug in de wijze waarop de overheid visumaanvragen voor Nederland in het buitenland afhandelt. Waar vroeger de diplomatieke post het loket voor visumaanvragers was, wordt dat nu steeds meer uitbesteed aan commerciële externe dienstverleners (EDV's), zoals VSF Global en TLS. Deze uitbesteding is bijvoorbeeld geoorloofd wanneer het door de grote hoeveelheid aanvragers niet goed mogelijk is om het in ontvangst nemen van de visumaanvragen goed en tijdig te organiseren of omdat visumvertegenwoordiging niet mogelijk is. Begin 2019 werd ruim 80% van alle visumaanvragen wereldwijd bij een externe dienstverlener ingediend. Deze organisaties voeren de administratieve taken uit, die horen bij het proces van visumaanvragen. Het gaat dan om de inname van de aanvragen en de uitreiking van het visum. Gevolg is dat burgers geen contact meer hebben met het ambassade- of consulaatpersoneel, maar te maken krijgen met personeel van de externe dienstverlener. Het bedrijf neemt geen beslissing over de aanvraag, dat doen de beslismedewerkers van de Regional Support Offices, die namens de minister van Buitenlandse Zaken de visumaanvragen onderzoeken en over de aanvragen beslissen.

De ombudsman ontvangt verschillende klachten van burgers over de dienstverlening van de EDV's, al dan niet in combinatie met klachten over de dienstverlening door de diplomatieke posten. Het gaat dan bijvoorbeeld over de wijze waarop een EDV-medewerker of een consulaire medewerker een burger te woord staat of over de informatieverstrekking vanuit de EDV. Ook krijgen we regelmatig klachten over het feit dat het niet mogelijk is om op korte termijn een afspraak te krijgen of dat het voor burgers niet duidelijk is bij welk loket ze terechtkunnen.

Verkeerd geïnformeerd

Zhong uit China wilde via Nederland naar Colombia reizen. Hij belde naar de EDV om te vragen of hij een transitvisum nodig had. De medewerker gaf aan dat hij wel een visum nodig had en dat hij de visumaanvraag tegen betaling van legeskosten moest doen. Zhong betaalde, maar achteraf bleek dat de EDV hem verkeerd had geïnformeerd. Hij had dus onnodig kosten gemaakt voor de visumaanvraag. Toen hij deze kosten wilde terugvragen, begreep hij van de EDV dat hij zelf verantwoordelijk was voor de gemaakte fout. Voor hulp wendde hij zich tot het Consulaat Generaal in Guangzhou. Zhong vond dat de consulaatmedewerker zich in woord en gebaar niet klantvriendelijk en onbeschoft opstelde. Hij zocht ook hulp bij het 24/7 klantcontactcenter van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Hij werd daar verwezen naar een e-mailadres dat achteraf niet bleek te kloppen. Nadat hij een klacht had ingediend, sprak hij met het hoofd Consulaire Zaken van het consulaat in Guangzhou. Na dat gesprek vernam hij niets meer vanuit Buitenlandse Zaken.
Hij wendde zich tot de Nationale ombudsman. De ombudsman legde de klacht ter interventie voor aan het ministerie. Als gevolg daarvan liet het ministerie weten dat de klachten van Zhong gegrond waren. Het ministerie zorgde ervoor dat de kosten die hij ten onrechte had gemaakt, alsnog werden vergoed.

Deze klachten vormen een voorbeeld van een overheid die verzuimt om regie te nemen. Door het uitbesteden van taken spreekt de overheid tegen de burger niet meer als één overheid. Voor burgers wordt het hierdoor onduidelijk bij welke instantie zij terechtkunnen met hun vraag. Als het vervolgens verkeerd loopt, bestaat het risico dat de verschillende instanties naar elkaar verwijzen en dat de burger van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De ombudsman houdt het komend jaar aandacht voor klachten op dit terrein.

Onzorgvuldig handelen bij rechtshulpverzoek aan Thailand
Een Nederlandse man woont samen met zijn vrouw in Thailand en wordt door het OM onder meer verdacht van witwassen van drugsgeld, belastingontduiking en lidmaatschap van een criminele organisatie.

In 2014 stuurt het OM een rechtshulpverzoek aan de Thaise autoriteiten om onderzoeks-handelingen te doen ten behoeve van het Nederlandse strafrechtelijk onderzoek. Om de Thaise autoriteiten tot actie te bewegen, besluit de liaison officier van de Nederlandse politie, na overleg met de betrokken officier van justitie, om een brief naar de Thaise justitie te sturen. In deze brief suggereert het OM dat de Thaise autoriteiten ook een eigen strafrechtelijk onderzoek kunnen starten. Kort daarna worden de Nederlander en zijn vrouw – tegen wie in Nederland geen strafrechtelijk onderzoek liep – opgepakt in Thailand en zij worden in 2015 veroordeeld tot jarenlange gevangenisstraffen.

Het echtpaar voelt zich benadeeld door de Nederlandse overheid en dient een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij stellen dat het OM en de politie onzorgvuldig zijn geweest door per brief de Thaise autoriteiten te verzoeken om een strafrechtelijk onderzoek naar hen in te stellen. De Nationale ombudsman beoordeelt in maart 2019 de klacht over het handelen van het OM, het

ministerie van Justitie en Veiligheid en de politie als gegrond[32]. Uit het onderzoek blijkt dat de Nederlandse overheid onvoldoende oog heeft gehad voor het perspectief van het echtpaar. Dat het OM in een brief aan de Thaise autoriteiten welbewust de vrouw als verdachte heeft genoemd en in verband bracht met drugsgerelateerde delicten, heeft voor haar ernstige gevolgen gehad.

Het rapport van de ombudsman was in 2019 aanleiding voor een gesprek tussen de ombudsman, de minister en de voorzitter van het Parket Generaal. In dat gesprek heeft de minister toegezegd, dat hij gaat onderzoeken welke actie hij kan ondernemen. De minister heeft de Tweede Kamer laten weten dat hij de 'stevige conclusies' van de ombudsman serieus neemt. Hij reist af naar Thailand om met de Thaise premier en de Thaise minister een oplossing te zoeken in de langslepende zaak. In januari 2020 wordt de man overgebracht naar Nederland. Dit geldt niet voor zijn vrouw, omdat zij de Thaise nationaliteit heeft en daardoor niet onder het uitleveringsverdrag valt. Zij zou mogelijk spoedig in aanmerking kunnen komen voor vervroegde invrijheidsstelling in Thailand. De minister van Justitie en Veiligheid geeft aan dat zij door Nederland waar mogelijk en passend zal worden bijgestaan in een dergelijke procedure. De ombudsman vindt het goed dat de minister zijn rapport serieus heeft genomen en het mede aanleiding is geweest om actie te ondernemen in deze zaak.

Demonstratierecht

De Nationale ombudsman besteedde in de afgelopen jaren veelvuldig aandacht aan het demonstratierecht. In 2018 brachten we het rapport 'Demonstreren, een schurend grondrecht?'[33] uit. Hierin concludeerden we dat het gemeenten en politie niet altijd lukt om het demonstratierecht van burgers te waarborgen. Ook in 2019 stond het onderwerp demonstraties volop in de maatschappelijke belangstelling. In 2019 werd vaker dan ooit gedemon-streerd. Duizenden scholieren kwamen bijeen voor het klimaat en onderwijzers, boeren, verpleegkundigen en de bouwwereld lieten hun stem horen op het Malieveld.

Ook in 2019 agendeerde de ombudsman dit onderwerp bij bestuurders, zoals tijdens een bezoek aan Groningen in het kader van de problematiek rond de gaswinning. Hier sprak hij met de burgemeester van Groningen en de politie over demonstraties. In augustus 2018 was er door Code Rood, een actiegroepering die zich inzet tegen het gebruik van fossiele brandstoffen, gedemonstreerd tegen de gaswinning op het terrein van de NAM.

Naar aanleiding van de berichtgeving over de Pegida-demonstraties in Eindhoven in juni 2019 hebben de ombudsman en de burgemeester van Eindhoven met elkaar gesproken over de uitdagingen om het recht op demonstreren te waarborgen in de praktijk. Ook heeft de Nationale ombudsman op 4 september 2019 deelgenomen aan het symposium Demonstratierecht, georganiseerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Tijdens dit symposium was er bijzondere aandacht voor de demonstraties rond de sinterklaasintocht.

32 Rapport 2019/014. 'OM, Justitie en Veiligheid en politie onzorgvuldig na indienen rechtshulpverzoek aan Thailand'

33 Rapport 2018/015. 'Demonstreren, een schurend grondrecht?

1.5 Participatie & Inspraak

De relatie tussen burger en overheid is sterk in beweging. Burgers verwachten dat zij de kans krijgen om mee te praten over veranderingen in hun directe leefomgeving. Dat kan gaan over de keuze voor de plek van een bushalte, het bieden van de mogelijkheid om zelf een buurthuis te beheren tot de aanleg van een nieuwe weg. Burgerparticipatie daagt de overheid uit nieuwe manieren te vinden om burgers mee te laten praten en mee te laten doen. Dat blijkt in de praktijk nog geen eenvoudige opgave. De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten van burgers die zich onvoldoende gehoord voelen.

Informatievoorziening over vergunningverlening
Voor veranderingen in de leefomgeving moet de overheid in veel gevallen een vergunning verlenen. Er wordt bijvoorbeeld een zendmast in de buurt geplaatst, een boom gekapt, de buren willen een dakopbouw of er vindt een evenement plaats. Soms kan dit leiden tot onrust bij bewoners en tot overlast in de buurt. De Nationale ombudsman heeft daarom in 2018 en 2019 onderzoek gedaan naar hoe burgers de informatievoorziening rond het verlenen van vergunningen ervaren en wat de overheid kan doen om dit proces te verbeteren[34].

Om beter te weten hoe burgers de informatievoorziening over vergunningen ervaren, is de Nationale ombudsman in 2018 een meldpunt gestart. Uit de reacties bleek dat omwonenden zich regelmatig onvoldoende of te laat geïnformeerd voelen. Niet alleen de gebruikte informatiekanalen, maar ook de begrijpelijkheid van de informatie, zijn daar vaak debet aan. Publicaties over vergunningen worden niet altijd goed begrepen en/of anders opgevat dan wat de overheid ermee bedoelde.

Burgers vertellen:

> *'Als ik had geweten dat mijn gemeente al die lantaarnpalen in mijn buurt zou verwijderen, dan had ik zeker mijn mening gegeven. Een gemiste kans, vind ik.'*

> *'Waarom spreekt men van 'een houtopstand' als ook het begrijpelijker 'bomen' gebruikt kan worden? Met 'een houtopstand' kan zowel één boom als een heel bosplantsoen worden bedoeld.'*

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid ook in de informatie over vergunningen het burgerperspectief centraal moet stellen. Dat betekent dat de wijze van informeren afgestemd moet worden op de diversiteit aan burgers. Niet iedereen leest (altijd) de huis-aan-huisbladen of neemt kennis van digitale publicaties. Daardoor worden ze soms plotseling met een verandering in de omgeving geconfronteerd. Om burgers te bereiken, zal de overheid soms meer of andere middelen moeten inzetten. Oog hebben voor diversiteit en inclusie vormt daarbij de rode draad, zodat zoveel mogelijk mensen de mogelijkheid krijgen om hun stem te laten horen.

34 Rapport 2019/004. 'Informeren = Publiceren? Behoorlijke informatieverstrekking aan omwonenden rondom vergunningverlening'

Om de overheid in de toekomst te helpen, hebben we drie uitgangspunten geformuleerd die van belang zijn voor de informatievoorziening over vergunningen:

- Het aannemen van een (pro-)actieve houding
- Het bieden van maatwerk
- Het zorgen voor toegankelijke informatie

Deze uitgangspunten heeft de Nationale ombudsman verwerkt in een poster, waarmee ambtenaren ervoor kunnen zorgen dat zij alle omwonenden op het netvlies hebben[35]. Met deze informatiescan kunnen instanties checken welke manieren van informatieverstrekking er nodig zijn om burgers goed te informeren over een project. In 2020 praat de Nationale ombudsman verder met overheidsinstanties over de mogelijkheden en moeilijkheden rond informatieverstrekking.

Participatie bij infrastructurele rijksprojecten
Juist bij grote infrastructurele projecten moeten burgers goed worden betrokken. Wat betekenen de plannen voor de omgeving waar ze wonen en werken? En welke mogelijkheden zijn er voor inspraak en participatie? En dan niet als alle plannen al vastliggen, maar op het moment dat er nog belangrijke keuzes gemaakt moeten worden. De Nationale ombudsman krijgt nog regelmatig klachten van burgers die zich onvoldoende betrokken voelen bij grote

35 Poster. Informatiescan vergunningverlening

infrastructurele projecten en deed daarom in 2018 en 2019 onderzoek naar dit onderwerp[36]. De ombudsman concludeert uit de signalen die hij van burgers krijgt, dat het van groot belang is dat mensen al in een vroeg stadium bij het participatieproces betrokken worden.

Een burger vertelt:

> *'Hoe minder er al in steen gebeiteld staat, hoe beter de burger zich gehoord voelt. Bovendien zijn de meeste mensen heel praktisch en weten ze goed wat er in hun omgeving speelt. Benoem een onderwerp waar de overheid een plan voor wil maken. Roep mensen op met goede suggesties te komen. Luister naar de burgers en verwerk hun suggesties in het ontwerpplan.'*

Wanneer de overheid aandacht heeft voor een goede start van het project, is de kans groot dat burgers willen meedoen of meepraten. En daarmee vergroot de overheid de kans op een positieve ervaring en uitkomst van het participatieproces.

De Nationale ombudsman constateert dat er een spanningsveld is tussen de theorie en de praktijk van participatie bij infrastructurele rijksprojecten. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft de Code Maatschappelijke Participatie vastgesteld, waarin uitgangspunten staan die recht doen aan behoorlijke participatie en overeenkomen met wat burgers in de praktijk van participatie verwachten. Desondanks ervaren burgers dat ze onvoldoende betrokken worden en zien we dat de overheid worstelt om het participatieproces zo in te richten dat

36 Rapport 2019/041. Een goed begin is het halve werk. Een onderzoek naar participatie bij infrastructurele rijksprojecten

burgers vanaf het begin worden betrokken. Maar ook als dat wel lukt, dan is het voor burgers niet altijd duidelijk wat de kaders zijn en hoeveel ruimte er is om inbreng te leveren. Ook ervaren burgers niet altijd een open en betrokken houding van ambtenaren.

Om de overheid handvatten te geven, heeft de Nationale ombudsman randvoorwaarden geformuleerd om de participatie bij infrastructurele rijksprojecten naar een hoger niveau te tillen:

1. Geef als bestuur duidelijkheid over de kaders, zodat het voor burgers duidelijk is welke invloed ze kunnen hebben
2. Zorg voor een open houding en gedrag van ambtenaren en vertrouw erop dat burgers relevante kennis en ervaring hebben
3. Stel voldoende tijd en geld beschikbaar en zorg dat vertraging van het project niet ten koste gaat van de participatiemogelijkheden
4. Evalueer en pas geleerde lessen toe, maak dit een standaard onderdeel van een infrastructureel rijksproject

De ombudsman heeft tijdens het onderzoek met de minister van Infrastructuur en Waterstaat van gedachten gewisseld over de mogelijkheden om het participatieproces verder te verbeteren. De minister heeft aangegeven het als de taak van het ministerie te zien om manieren te vinden om belanghebbenden vanaf het begin bij infrastructurele projecten te betrekken. Hiervoor zal het ministerie zich verder inspannen. Participatie is voor de Nationale ombudsman een belangrijk thema. Daarom zullen we aandacht blijven vragen en houden voor de wijze waarop de overheid participatieprocessen inricht en uitvoert. In de eerste helft van 2020 gaat de Nationale ombudsman met de minister van Infrastructuur en Waterstaat in gesprek om te horen welke ontwikkelingen er zijn. Wordt hiermee op een behoorlijke manier invulling gegeven aan de randvoorwaarden of is er meer nodig?

De randvoorwaarden voor een goed begin bij burgerparticipatie zijn breder toepasbaar dan alleen bij infrastructurele rijksprojecten. Ook andere ministeries en decentrale overheden staan voor de uitdaging om burgers te laten participeren, bijvoorbeeld op het gebied van ruimtelijke ordening, waterbeheer of klimaatbeheersing. We zullen daarom ook andere overheidsinstanties actief benaderen en aandacht vragen voor een goed begin van dergelijke projecten. Daarnaast voeren we gesprekken met experts op het gebied van participatie en gaan we door met het agenderen van dit onderwerp. Ten slotte houden we aandacht voor de signalen van burgers die zich niet betrokken voelen bij participatietrajecten.

Gaswinning Groningen: nog een lange weg te gaan

De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren regelmatig aandacht gevraagd voor de situatie van de inwoners van het gaswinningsgebied in Groningen. De impact van aardbevingen op de Groningers is groot en heeft tot veel onzekerheid en schade geleid. De Groningers voelen zich onvoldoende gehoord en het vertrouwen in de overheid is enorm gedaald.

Ook in 2019 hebben we aandacht besteed aan burgers die te maken hebben met de gevolgen van de gaswinning. We zien dat er maatregelen zijn genomen, maar de overheid is er nog onvoldoende in geslaagd om de regie te nemen en voortvarend en vanuit het perspectief van de bewoners te handelen.

We constateren dat de relatie burger-overheid in Groningen steeds verder onder druk komt te staan. Er is sprake van een crisis en dit maakt dat een andere aanpak noodzakelijk is. In een brief aan de deelnemers van het bestuurlijk overleg over Groningen (brief van 3 juni 2019) gaven

wij onze zorgen weer en riepen wij de overheid op om stappen te zetten om de situatie voor Groningers te verbeteren. We schreven het volgende:

> *'We maken ons al langer grote zorgen over de wijze waarop de gevolgen van de gaswinning worden aangepakt en de impact die dit heeft op de bewoners. Van dichtbij horen en zien we wat dit met mensen doet. Het ontbreken van perspectief en het niet hebben van regie over je eigen leven, de lange wachttijden voor schadeafhandeling en het uitblijven van de versterking, de zorgen die mensen hebben over de veiligheid van zichzelf en hun kinderen, vragen om een andere werkwijze.'*

Voor de Groningers is het van essentieel belang dat:

- Er oprechte erkenning komt voor de situatie waarin zij zich al jaren bevinden en die naar verwachting ook niet op korte termijn is opgelost
- Schadeherstel voortvarend en gebaseerd op 'high trust' wordt opgepakt
- De versterking nu echt wordt opgepakt en uitgevoerd, samen met bewoners en bij voorkeur toekomstgericht en aan de hand van een integrale gebieds- en dorpsontwikkeling
- In communicatie en aanpak de bewoner centraal komt te staan
- Zij betrokken blijven en er voldoende ruimte is voor participatie en inspraak, zowel door maatschappelijke organisaties als bijvoorbeeld het Gasberaad, maar ook door de bewoners zelf
- De gezamenlijke overheden zich met elkaar inzetten om het vertrouwen te herstellen en te laten zien dat zij het burgerperspectief centraal stellen

Om extra aandacht te besteden aan de gevolgen van de gaswinning voor de Groningers, ging de Nationale ombudsman in 2019 drie keer op werkbezoek in de provincie. Daar voerde hij gesprekken met bewoners, bestuurders en betrokken organisaties, zoals het Groninger Gasberaad, de Groninger Bodem Beweging, de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) en de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Bovendien deden we in 2019 onderzoek naar een klacht die we kregen over de klachtbehandeling van de NCG. Deze klacht illustreert hoe de overheid nog steeds worstelt om regie te nemen in Groningen.

Onderzoek naar klachtbehandeling door NCG

In 2019 heeft de Nationale ombudsman een klacht behandeld van een bewoner die zich tot de NCG heeft gewend met het verzoek om zijn schoorsteen te laten vervangen. Verzoeker maakt zich zorgen over de veiligheid van zijn gezin. Hij heeft al eerder van de NAM een advies ontvangen om de schoorsteen te laten vervangen. Zijn verzoek wordt in eerste instantie niet opgepakt en ook na klachtbehandeling wordt geen passende oplossing gevonden. Wel wordt hij doorverwezen naar de TCMG die hem ook niet kan helpen. Pas na bemiddeling van de Nationale ombudsman vindt de NCG uiteindelijk een maatwerkoplossing. De Nationale ombudsman vraagt aandacht voor voortvarende klachtbehandeling door de NCG en waar mogelijk een persoonlijke en maatwerkaanpak. Daarnaast vraagt hij aandacht voor minder zelfredzame bewoners die niet zelf hun weg vinden, maar wel degelijk klachten of zorgen hebben gerelateerd aan de gaswinningsproblematiek.

Rol van gemeente bij overlastsituaties
Gemeenten staan dagelijks voor de uitdaging om te reageren op uiteenlopende meldingen van burgers, waaronder meldingen van overlast. Tegelijkertijd moet er ook worden voldaan aan verwachtingen van inwoners, ondernemers, instellingen, enzovoort om zich betrokken, geëngageerd en met het oog voor ieders belang op te stellen. En daarbij moeten bestuurders en ambtenaren ook nog het algemeen belang voor ogen houden. De onderstaande zaak, die wij afgelopen jaar behandelden, illustreert hoe gemeenten worstelen met deze complexe rol en nog niet altijd in staat blijken om de regie te nemen.

Wie heeft de regie?

In de gemeente Utrecht woont Gerda al ruim twintig jaar naast een basisschool. Haar achtertuin grenst aan het schoolplein, gescheiden door een achterom van krap een meter breed. De school begon als een klein schooltje met een bescheiden aantal leerlingen. Maar in de loop van de tijd groeide de school uit tot een omvang van 790 leerlingen, de gebouwen breidden uit, er kwam een volwaardige gymzaal en een buitenschoolse opvang nam zijn intrek in de school. Gerda ondervindt daardoor meer en meer geluidsoverlast van buiten spelende kinderen tijdens de pauzes.
Zij en haar buren hebben er uiteindelijk zo'n last van, dat in de tuin zitten voor hen geen optie meer is. Zij zoeken hierover contact met de gemeente en vragen de gemeente of zij de situatie kan verbeteren. Dit blijkt niet gemakkelijk te zijn, aangezien er juridisch gezien geen vastgestelde geluidsnormen bestaan voor speelgeluid, waardoor de gemeente geen bevoegdheid heeft om te handhaven. De gemeente voelt zich wel verantwoordelijk voor de leefomgeving en het wijkbureau van de gemeente is bereid om mee te denken. Er vinden gesprekken plaats tussen de schoolleiding, buurtbewoners en het wijkbureau. Een ingenieursbureau, dat is gespecialiseerd in akoestisch onderzoek, verricht in opdracht van de gemeente metingen naar de effecten van geluidsreducerende maatregelen. Naar aanleiding hiervan besluit de gemeente subsidie aan de school te verstrekken voor het treffen van die geluidsreducerende maatregelen door het afgraven van de grond en het plaatsen van een geluidswal. Gerda en haar buren zijn blij dat er een oplossing komt voor de geluidsoverlast.
Maar dan dreigt het nog mis te gaan. Er lijkt niet te worden afgegraven, eerder te worden opgehoogd, waardoor de geluidswal lager wordt dan is afgesproken. Na de zomervakantie laat de gemeente een nieuwe geluidsberekening maken. De uitkomst daarvan is dat de geluidswal wel een geluidsreducerend effect heeft. De geluidswal wordt geplaatst, maar de buurt is niet tevreden. Gerda en haar buren vinden de effectieve hoogte te laag en de school heeft ook nog eens besloten om het plein anders in te richten. Hierdoor neemt het geluid niet af, soms wordt het zelfs erger. Gerda blijft ook meldingen doen bij de gemeente en vraagt om hulp. De gemeente vindt dat ze voldoende heeft gedaan om Gerda verder te helpen. Het is nu een probleem tussen de bewoners en de school. De gemeente laat Gerda en haar buren weten dat ze zich niet meer zal bemoeien met de zaak. Daar legt Gerda zich niet bij neer en zij klopt aan bij de Nationale ombudsman.

Uit deze zaak blijkt hoe belangrijk het is dat gemeenten regie nemen in situaties waarin burgers met anderen in conflict komen. Als de gemeente niet duidelijk en transparant communiceert over haar rol en te veel ruimte laat, wordt zij als het ware in het conflict gezogen. De Nationale ombudsman ziet in deze zaak een burger die 'gewoon prettig wil wonen', maar dit wordt onmogelijk door de geluidsoverlast die zij ervaart. Samen met de gemeente, de school en andere omwonenden wilde Gerda op zoek naar een voor iedereen acceptabele oplossing. Ze had er vertrouwen in dat dit ging lukken. Maar de geluidsoverlast nam toe, de gemoederen liepen hoger op en er ontstond een impasse. Daardoor voelt Gerda zich alleen staan en krijgt ze het idee dat ze tegen een muur van onwil aanloopt. De klachtbehandeling door de gemeente heeft niet geleid tot het doorbreken van de impasse. Hierdoor is de frustratie en onmacht verder gegroeid. Dat geldt ook voor de overheid, want de betrokken ambtenaren hebben vanaf het begin het doel gehad om de situatie voor de bewoners te verbeteren, totdat zij dachten dat er voor de gemeente geen rol meer was weggelegd.

De ombudsman vindt dat ondanks het feit dat de gemeente in dit geval geen bevoegdheid had om te handhaven, ze wel de verantwoordelijkheid heeft om de leefomgeving van burgers leefbaar te maken en te houden. De gemeente hoeft geen partij in het conflict te zijn om de regierol te pakken. Integendeel, de gemeente zou juist boven de partijen moeten uitstijgen en daar blijven om het overzicht en de onpartijdigheid te bewaren. Bij problemen tussen burgers onderling zorgt de gemeente er daarmee voor dat betrokkenen met elkaar in contact komen en overleggen wat de beste oplossing is. Deze regierol moet in een zo vroeg mogelijk stadium worden opgepakt om (verdere) escalatie te voorkomen en als de kans op een oplossing nog aanwezig is. Daarbij zijn een oplossingsgerichte houding, transparantie en de-escalatie belangrijk. Deze drie uitgangspunten vragen van de gemeente dat zij consequent handelt, oog heeft voor de verwachtingen over en weer en dat zij het belang van een open communicatie en houding onderkent.

Inspraak van ouders bij jeugdhulp
De Nationale ombudsman ontvangt met regelmaat klachten van ouders die vinden dat zij onvoldoende betrokken en gehoord worden bij de uitvoering van kinderbeschermings-maatregelen. Deze maatregelen worden uitgevoerd door gecertificeerde instellingen of de jeugdhulp vanuit de gemeente. In dit soort situaties gaat de ombudsman na of er een bemiddelingsgesprek georganiseerd kan worden om de samenwerking tussen de jeugdprofessional en de ouder te verbeteren. Een goede samenwerking is ook in het belang van het kind. Tijdens zo'n gesprek krijgt de ouder de gelegenheid om zijn zorgen en wensen te uiten. Daarnaast kan de instelling uitleggen wat ouders kunnen verwachten. Nadat duidelijk is geworden wat er nodig is voor een betere samenwerking, worden er vaak praktische afspraken gemaakt.

In gesprek!

Een kind was door de rechter (tijdelijk) uit huis geplaatst. De rechter had de instelling die met de ondertoezichtstelling van het kind was belast, een half jaar gegeven om het toekomstperspectief van het kind te bepalen. De moeder benaderde de Nationale ombudsman omdat zij geen vertrouwen had in de gezinsbeschermer. Ze had het gevoel dat de gezinsbeschermer bevooroordeeld was en niet wilde dat haar kind weer thuis bij haar kwam wonen. De moeder vond dat er in het gezinsplan fouten stonden. En er was meer misgegaan. Het was een belangrijke periode voor de moeder. Zij wilde zich inzetten voor haar kind en wilde dat alles goed verliep, maar zij kon niet altijd nakomen wat de instelling van haar vroeg. De moeder woonde ver van haar kind vandaan. Ze wilde meer inspraak in de afspraken die nu gemaakt werden. Het ging daarbij bijvoorbeeld om afspraken over therapie voor het kind, omgang met het kind en het halen en brengen van het kind. Die afspraken moesten uitvoerbaar voor haar kunnen zijn.
De Nationale ombudsman ging bij de moeder en bij de instelling na of er bereidheid was tot een vertrouwelijk gesprek onder leiding van een medewerker van de ombudsman (de ombudsbemiddelaar). Aangegeven werd waarom en met welk doel een bemiddelingsgesprek werd voorgesteld. De bereidheid bleek er aan beide kanten te zijn en daarna werd zorgvuldig bekeken welke personen rond de tafel zouden zitten. Het bemiddelingsgesprek vond plaats op het kantoor van de ombudsman. In het bemiddelingsgesprek werd besproken hoe medewerkers van de instelling meer rekening konden houden met de omstandigheden en wensen van de moeder.

1.6 Caribisch Nederland

De bewoners van Bonaire, Sint Eustatius en Saba kunnen bij de Nationale ombudsman terecht als zij klachten hebben over de overheid. Sinds 2010 helpen wij burgers in Caribisch Nederland met klachten over de Rijksoverheid. Vanaf 2012 is het ook mogelijk een klacht in te dienen over het lokale bestuur: de openbare lichamen. Dit laatste is bijzonder omdat, anders dan in Europees Nederland, de Nationale ombudsman ten aanzien van klachten over het lokale bestuur als eerste aan zet is.

Bereikbaar en zichtbaar
Maar niet iedereen op Bonaire, Sint Eustatius en Saba is bekend met de Nationale ombudsman. Daarom investeren we extra in het informeren van burgers over wat we doen en hoe we hen kunnen helpen als ze vastlopen in hun contact met de lokale overheid. Onze zorgpunten over Caribisch Nederland zijn beschikbaar in het Nederlands, in het Papiaments en in het Engels.

Sinds 2018 stelt de Nationale ombudsman zich de volgende doelen:
1. Wij willen nog zichtbaarder zijn voor de inwoners van de eilanden om hen op weg te helpen als ze er niet uitkomen
2. Wij willen bijdragen aan goed bestuur, door zowel overheid als burgers te informeren over het klachtrecht: het recht van burgers om een klacht in te dienen over de overheid bij een onafhankelijke instantie, zoals de Nationale ombudsman

We helpen de overheid in Caribisch Nederland om de klachtenbehandeling verder te professionaliseren door het geven van voorlichting over behoorlijk overheidsoptreden, onder andere door het organiseren van workshops voor medewerkers van overheidsinstanties. Ook zorgen we dat onze eigen medewerkers de klachten van burgers beter en sneller kunnen behandelen door hen de mogelijkheid te geven om juridische cursussen en cultuur- en taaltrainingen te volgen.

Werkbezoeken aan de eilanden
Medewerkers van de Nationale ombudsman bezochten in maart, augustus en november 2019 de eilanden voor spreekuren met burgers, het geven van workshops aan ambtenaren die te maken hebben met klachten en gesprekken met de overheid ter plaatse. Tijdens de bezoeken hebben medewerkers van de ombudsman ook diverse klachten van burgers aan overheidsinstanties voorgelegd en, waar mogelijk, direct opgelost. Dit heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat Engelstalige burgers op Sint Eustatius nu voor hen begrijpelijke brieven krijgen, namelijk in het Engels in plaats van in het Nederlands. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman op Bonaire telefonische spreekuren gehouden via de plaatselijke radio. Vooral meer algemene vragen zijn beantwoord, zoals met wat voor soort klachten men bij de Nationale ombudsman terechtkan, wat de werkwijze is van de Nationale ombudsman, welke voorbeelden er zijn van geslaagde interventies, enzovoort. In 2020 bezoekt de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman opnieuw drie keer Caribisch Nederland.

Professionele klachtbehandeling
Sinds 2016 doen we uit eigen beweging onderzoek naar klachtenbehandeling van overheidsinstanties in Caribisch Nederland. De komende jaren wil de Nationale ombudsman zo een beeld krijgen van de klachtbehandeling bij alle overheidsinstanties in Caribisch Nederland. In 2019 is de Nationale ombudsman een onderzoek gestart naar klachtbehandeling door het Korps Politie Caribisch Nederland. Daarvoor hebben medewerkers van de Nationale ombudsman interviews gehouden en dossieronderzoek gedaan. Dit onderzoek zal in de eerste helft van 2020 worden afgerond.

Onderzoek naar armoedebestrijding
Niet alle inwoners van Caribisch Nederland kunnen meedoen. Een belangrijke reden hiervoor is de armoede, waaronder een deel van de inwoners van Bonaire, Saba en Sint Eustatius leeft. Armoede is in Caribisch Nederland een groot probleem. AOV-gerechtigden, jongvolwassenen en alleenstaande ouders met kinderen die rond of onder de armoedegrens leven, lijken extra te worden getroffen. Daarom hebben de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman besloten om in 2019 en 2020 onder deze drie kwetsbare groepen burgers onderzoek te doen.
De verhalen van de mensen zelf zijn daarbij het uitgangspunt. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om van henzelf te horen tegen welke problemen zij aan lopen in hun contact met de overheid en wil onderzoeken wat hierbij de rol van de overheid is. Op 10 september

2019 is het eerste onderzoek naar armoede onder ouderen in Caribisch Nederland afgerond[37]. De Nationale ombudsman oordeelde daarin dat armoedebeleid voor ouderen in Caribisch Nederland nu echt prioriteit moet krijgen. Ouderen met alleen een AOV-uitkering (vergelijkbaar met de Nederlandse AOW-uitkering) kunnen niet of nauwelijks rondkomen en leven vaak in bittere armoede. De kosten van het levensonderhoud zijn (te) hoog en voorzieningen zijn ontoereikend. Er is een integrale aanpak nodig met een sterke regie om de bestaanszekerheid van ouderen in Caribisch Nederland te garanderen, zo constateerde de ombudsman.[38] Het rapport heeft veel publiciteit gekregen in de media, in zowel Caribisch Nederland als Europees Nederland. Naar aanleiding van dit rapport zijn Kamervragen gesteld.[39] De onderzoeken naar de jongvolwassenen en alleenstaande ouders doen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman gezamenlijk. Het onderzoek naar jongvolwassenen is in december 2019 gestart en wordt in de zomer van 2020 afgerond. Ook het derde onderzoek naar alleenstaande ouders zal in 2020 worden afgerond. Aansluitend zullen de Nationale ombudsman ende Kinderombudsman hun visie gegeven op armoedeproblematiek in Caribisch Nederland als afronding van dit drieluik.

Zorgenbrieven

Klacht over terugwerkende kracht

Meneer Jones woont sinds 1975 op St. Eustatius. Omdat hij er niet zijn hele werkzame leven had gewoond, werd hij met zo'n 40% gekort op zijn AOV. Dat vindt hij onterecht! Het kortingspercentage zou veel lager moeten zijn. Daarom dient meneer Jones een herzieningsverzoek in bij de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) - unit SZW. Gelukkig wordt besloten om het kortingspercentage te verlagen naar 6%, maar alleen over de jaren 2016-2018. Op grond van de Wet AOV kan de herziening slechts met één jaar terugwerken. Uit coulance verlengt de unit SZW dit nog met één jaar. Dus ontvangt hij alleen over de periode van 5 maart 2016 tot 30 juni 2018 een nabetaling. De heer Jones voelt zich tekortgedaan, omdat hij vindt dat hij ook over de rest van de periode pensioen zou moeten ontvangen.
De RCN-unit SZW kan hem helaas niet verder helpen en vindt dat zij binnen de wet maximale coulance heeft betracht. De unit schrijft namens de minister van SZW: *'Ik heb rechtgevolgen gewijzigd van een besluit dat in kracht van gewijsde is gegaan en dat én genomen is door een instantie waarvoor ik geen verantwoordelijkheid draag én in een periode dat mijn huidige wettelijke verantwoordelijkheid nog niet eens bestond. Daarmee heb ik een formeel besluit genomen waar ik rechtens niet toe gehouden ben - en maximale coulance betoond. Dat laat onverlet dat ik bij de materiele invulling van dat formele besluit gehouden ben aan de Wet algemene ouderdomsverzekering BES. Op grond van de bepalingen van die wet is de periode waarover een ouderdomspensioen met terugwerkende kracht kan worden herzien bepaald op maximaal twee jaar. En dat is precies de duur van de periode waarover u het herziene ouderdomspensioen met terugwerkende kracht ontvangen heeft."*

37 Rapport 2019/045 Oog voor ouderen in Caribisch Nederland

38 Ombudsman: 'Armoedebeleid voor ouderen in Caribisch Nederland moet prioriteit krijgen' (10 september 2019)

39 van Ark, T. (2019, 4 oktober). Antwoord op vragen van het lid Kuiken over het bericht "Honderden ouderen in Caribisch Nederland hebben nauwelijks te eten".

Naar aanleiding van deze klacht van een AOV-gerechtigde en ons onderzoek naar armoedebestrijding, heeft de Nationale ombudsman in een brief aan de minister en staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid specifiek aandacht gevraagd voor de terugwerkende kracht van de AOV in de Caribische wetgeving. Deze is nu maar één jaar. We hebben de minister gevraagd om de wetgeving hierover tegen het licht te houden en in bijzondere gevallen voor de financieel kwetsbare burgers een oplossing te vinden en van de wet af te wijken.
Inmiddels is toegezegd om de mogelijkheden te verkennen om beleid te maken, dat in bijzondere gevallen het AOV-pensioen met terugwerkende kracht kan worden toegekend tot een maximum van vijf jaar.

Een andere zorgenbrief betrof de problematiek van dubbele huisnummers in dezelfde straat op Bonaire. Dit is problematisch voor bijvoorbeeld postbezorging en zelfs noodlottig in gevallen waarbij hulpdiensten snel ter plaatse moeten komen. De afgelopen jaren ontving de Nationale ombudsman hier meerdere klachten over. Omdat het probleem, ondanks herhaalde onderzoeken van inwoners en de ombudsman, niet werd opgelost heeft de Nationale ombudsman er bij het Openbaar Lichaam Bonaire op aangedrongen, dat er een structurele oplossing moet komen op alle plekken op Bonaire waar de situatie zich voordoet. In 2020 zullen we opnieuw in gesprek gaan met de eilandsecretaris van Bonaire om te bekijken welke maatregelen er zijn genomen om dit probleem op te lossen.

Werk in cijfers
In 2019 is het aantal klachten dat bij de Nationale ombudsman in Caribisch Nederland is binnengekomen (220) ten opzichte van het jaar daarvoor (191) gestegen. Iets meer dan een derde van het aantal klachten gaat over de Openbare Lichamen: 61 klachten gaan over het Openbaar Lichaam Bonaire, 12 over Openbaar Lichaam Sint Eustatius en 3 over Openbaar Lichaam Saba. 140 van de 220 klachten zijn binnengekomen via de spreekuren op de eilanden. Daarbij is opvallend dat burgers die alleen Papiaments spreken, ons nu ook goed weten te vinden. Mogelijk doordat de Nationale ombudsman in 2019 zichtbaarder is geweest op de eilanden en het rapport ‘Oog voor ouderen in Caribisch Nederland’ veel publiciteit heeft gekregen. Net als in Europees Nederland kunnen we de meeste klachten met een interventie oplossen.

1.7 Internationaal

De Nationale ombudsman heeft regelmatig contact met ombudsmannen uit andere landen. Door collega-ombudsmannen te bezoeken, kennis uit te wisselen en van elkaar te leren, kunnen we ons werk beter doen. Bovendien helpen we ombudsmannen in andere landen burgers verder te helpen als ze er niet uitkomen met de overheid. In 2019 heeft de Nationale ombudsman een nieuw internationaal plan opgesteld voor de komende vier jaar. Hierin beschrijven we met wie we samenwerken en op welke manier.

Gezamenlijk in gesprek met de koning
Op woensdag 30 oktober 2019 heeft koning Willem-Alexander een gesprek gehad met de ombudsmannen van het Koninkrijk der Nederlanden. Het gesprek was onderdeel van het bezoek dat koning Willem-Alexander bracht aan het kantoor van de Nationale ombudsman in Den Haag. De Nationale ombudsman, ombudsman van Curaçao Keursly Concincion en ombudsman van Sint Maarten Gwendolien Mossel vertelden de koning welke ontwikkelingen zij in hun land zien. In Aruba zijn vergevorderde plannen voor het instellen van een ombudsman. Sahaira Kelly bereidt de instelling van een Arubaanse ombudsman voor en was ook aanwezig bij het gesprek met de koning.

De ombudsmannen spraken met de koning onder andere over de problemen die in Curaçao en Aruba bestaan rond de opvang van vluchtelingen uit Venezuela. De ombudsman van Sint Maarten presenteerde haar rapport ´Home repair, a revelation of a social crisis´, over het uitblijven van het herstel van woningen na orkaan Irma. Veel mensen hebben nog steeds geen goed dak boven hun hoofd.

Vluchtelingensituatie in Europa
De Nationale ombudsman heeft in 2019 samen met zijn collega's uit Griekenland en Baskenland een onderzoek afgerond naar de integratiepraktijk van vluchtelingen en asielzoekers in Europa en de relocatie van vluchtelingen. Het onderzoek vormt een van de vijf deelonderzoeken naar de situatie van vluchtelingen en asielzoekers in Europa. De drie andere deelonderzoeken richten zich op registratie, gedwongen uitzettingen en alleenstaande minderjarigen. Het doel van de onderzoeken is om vanuit de praktijk van geselecteerde ombudsmaninstituten in Europa gemeenschappelijke criteria te identificeren voor de beoordeling van de wijze waarop met vluchtelingen en asielzoekers wordt omgegaan. Voor het onderdeel integratie is het onderzoek nu afgerond. Dit onderzoek is onder leiding van de Nationale ombudsman uitgevoerd. Het onderzoek naar relocatie is ook afgerond en is opgesteld door de ombudsman van Griekenland. De overige onderzoeken vallen onder de verantwoordelijkheid van de ombudsmannen in Griekenland en Baskenland.

Projecten
Soms werkt de Nationale ombudsman voor een langere tijd samen met een andere ombudsman. Dit gebeurt dan meestal door middel van meerjarige projecten. In 2019 werden twee samenwerkingsprojecten met de ombudsman van Griekenland en de ombudsman van Indonesië afgerond.

Griekenland
Sinds 2018 werken de ombudsman van Griekenland en de Nationale ombudsman samen aan het verbeteren van de dienstverlening van de Griekse ombudsman. De samenwerking richtte zich vooral op communicatie, organisatie en de omgang met asielzoekers en vluchtelingen. In Griekenland bevinden zich veel kampen waar deze mensen al jaren gedwongen verblijven in erbarmelijke omstandigheden. In 2019 hebben de medewerkers van beide ombudsmannen samengewerkt om hierin verandering te brengen.

Indonesië
Dit jaar rondde de Nationale ombudsman het tweede samenwerkingsproject met de ombudsman van Indonesië af. Dit project stond in het teken van mediation en mediationvaardigheden. Deze vaardigheden leren de medewerkers te gebruiken in gesprekken met burgers die klachten hebben over de dienstverlening van de overheid. Daarmee kunnen ze precies vaststellen waarover wordt geklaagd. Het doel is dat burgers zich gehoord voelen en de ombudsman van Indonesië hun snel verder kan helpen.

Tijdens het tweede samenwerkingsproject kregen 14 medewerkers van de ombudsman van Indonesië een trainerscursus van het Centrum voor Conflicthantering en het Indonesische National Mediation Center. Deze medewerkers hebben vervolgens hun collega's getraind. In totaal zijn in drie jaar tijd alle 400 medewerkers van de ombudsman van Indonesië getraind in de basis mediationvaardigheden. De ombudsmethode is omgedoopt tot Propartif (progressif en participatif) en is breed in de organisatie ingevoerd. Bovendien zal de ombudsman van Indonesië de methode ook aanbevelen bij de Indonesische overheid.

2 Het werk van de Kinderombudsman

2 Het werk van de Kinderombudsman

Het beste voor kinderen. Dat is het uitgangspunt van het Kinderrechtenverdrag, dat in 2019 zijn dertigste verjaardag vierde. Voor de Kinderombudsman was het met dit jubileum en de lancering van ons stappenplan 'Het beste besluit voor het kind'[40] een bijzonder jaar. In alles wat wij doen, staat het Kinderrechtenverdrag, en dus het beste voor kinderen, centraal. Dat begint bij het nemen van goede besluiten in het belang van het kind. Het Kinderrechtenverdrag helpt ons hierbij. Hoe? Dat leest u in dit hoofdstuk over ons werk in 2019.

We beginnen het hoofdstuk met een toelichting op onze taken en werkwijze. Daarna volgt een korte analyse over de vraag waarom er in Nederland nog steeds kinderen zijn die niet de hulp krijgen die zij nodig hebben en hoe we dit met het Kinderrechtenverdrag als kompas kunnen verbeteren. Vervolgens leest u over onze werkzaamheden in 2019 en tot slot vindt u de belangrijkste cijfers over onze klachtbehandeling en de organisatie.

2.1 Kinderrechten centraal

De Kinderombudsman bevordert dat de rechten van kinderen in Nederland worden nageleefd door wetgevers, beleidsmakers en uitvoerende professionals. Dit doen we door het behandelen van individuele zaken waarin kinderrechten in het geding zijn, het verrichten van onderzoek en het geven van voorlichting over kinderrechten. We geven gevraagd en ongevraagd advies aan wetgevers, beleidsmakers en uitvoerende professionals over hoe ze vanuit het kinderrechtenperspectief kunnen handelen en spreken hen aan als ze de kinderrechten niet naleven. Bij alles wat we doen betrekken we kinderen en jongeren en houden we zoveel mogelijke rekening met hun mening, belangen en belevingswereld.

Zo willen we bereiken dat alle kinderen en jongeren in Nederland opgroeien in een geweldvrije en stimulerende omgeving, hun ontwikkelingsbelangen bij alle besluiten vooropstaan, hun mening telt en ze gelijk worden behandeld ten opzichte van andere kinderen en jongeren. Hierbij richten wij ons op de meest kwetsbare kinderen in Nederland.

Vier kernartikelen VN-Kinderrechtenverdrag leidend
In al ons werk zijn de vier kernartikelen uit het VN-Kinderrechtenverdrag - artikel 2, 3, 6 en 12 - leidend. Deze vier artikelen helpen bij het interpreteren van de andere rechten uit het verdrag. Ze vormen als het ware de paraplu waaronder alle kinderrechten uit het verdrag vallen. Als verschillende rechten met elkaar lijken te botsen, zoals het recht om bij je ouders op te groeien en het recht op een veilige thuissituatie, dan helpen de kernartikelen om een besluit te nemen.

Zo bepaalt artikel 6 dat kinderen recht hebben op leven en ontwikkeling in de breedste zin van het woord. Alle rechten uit het Kinderrechtenverdrag zijn er om dit mogelijk te maken. Artikel 3 zegt dat het belang van het kind een eerste overweging moet zijn bij alle besluiten die hen aangaan. In artikel 12 staat dat kinderen gehoord moeten worden over alle belangrijke besluiten

40 Toolkit. Het beste besluit

over hun leven. Artikel 2 bepaalt ten slotte dat alle kinderen gebruik moeten kunnen maken van al hun rechten. Dit wordt ook wel het non-discriminatiebeginsel genoemd.

Naast de vier kernartikelen is General Comment 14 een belangrijke leidraad voor ons werk. Het stappenplan 'Het beste besluit voor het kind' is hierop gebaseerd. In een General Comment legt het Kinderrechtencomité uit hoe een bepaald artikel uit het VN-Kinderrechtenverdrag moet worden geïnterpreteerd. In General Comment 14 geeft het Comité een lijst van elementen die je altijd moet meewegen als je het belang van het kind voor een specifiek besluit onderzoekt en vaststelt.

In onderzoeken maken we vaak gebruik van het zogenaamde BIC-model. In dit model staan veertien omgevingscondities beschreven die nodig zijn om fijn, veilig en gezond op te kunnen groeien. Het gaat bijvoorbeeld om de veiligheid thuis en in de buurt, contact met vrienden en de aandacht en liefde van ouders of andere volwassenen. We vragen kinderen en jongeren om de verschillende omgevingscondities voor hun eigen leven te beoordelen. Hoe hoger zij de kwaliteit van de omgevingsvoorwaarden ervaren, hoe groter de kans op een goede ontwikkeling van het kind en hoe groter de kans dat het goed gaat met een kind. Hoe lager de kwaliteit, hoe meer problemen een kind ervaart.[41]

41 Kalverboer & Zijlstra (2010), Het belang van het Nederlands kind in het Nederlands recht. Voorwaarden voor ontwikkeling vanuit een pedagogisch perspectief

2.2 Kinderrechtenverdrag als kompas bij hulp aan kinderen

Kinderen die maanden moeten wachten op zorg, jeugdhulpinstellingen die omvallen en duizenden kinderen die niet naar school gaan. Hoewel het met de meeste kinderen in Nederland goed gaat, is er ook een groep kinderen die het minder getroffen heeft. Kinderen die thuis mishandeld worden, kinderen die niet meekomen op school, kinderen met psychische of lichamelijke problemen. En juist deze kinderen, de kinderen die het hardst hulp nodig hebben, krijgen de hulp vaak niet of te laat.

Halina is een van de vele kinderen die niet wordt opgevangen door ons vangnet, maar er doorheen glipt. Hoe komt het toch dat het ons ondanks alle inspanningen onvoldoende lukt om de zorg voor de meest kwetsbare kinderen goed te regelen? De afgelopen jaren is er door decentralisatie van taken naar gemeenten geprobeerd om juist voor deze kinderen en hun gezinnen sneller hulp te organiseren en deze tijdig, passend en samenhangend aan te bieden. Maar ondanks de grote inzet van jeugdprofessionals moeten we concluderen dat kinderen en gezinnen op veel plekken niet de zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

Nog steeds niet de juiste hulp

De zestienjarige Halina heeft een moeilijke jeugd. Haar moeder heeft een meervoudige persoonlijkheidsstoornis en is daardoor onberekenbaar en vaak boos. Als Halina uiteindelijk met haar broertje bij haar vader gaat wonen, krijgt zij zelf ernstige psychische klachten. Er komt een maatschappelijk werker in het gezin, maar deze kan de ernst van Halina's klachten niet aan. Nu er geen hulpverlening meer is, gaat het steeds slechter met Halina. Ze probeert een paar keer zelfmoord te plegen. Halina komt met een crisisplaatsing terecht in een ggz-instelling voor jongeren. Steeds wordt ze na enkele dagen weer naar huis gestuurd, en steeds zit ze een of twee dagen later weer in de instelling. Ze wacht op een langdurige opname voor intensieve behandeling, maar de wachtlijst is lang. En nog steeds krijgt zij geen hulp.

Een deel van de verklaring is te vinden in het gebrek aan samenhang in de hulp aan kinderen. De meest kwetsbare kinderen in onze samenleving hebben doorgaans te maken met een stapeling van problemen en daarmee met verschillende instanties, wetten en regelgeving. Het zijn de kinderen in de jeugdhulp, de thuiszitters, de kinderen die te maken hebben met complexe echtscheidingen, met kindermishandeling en armoede thuis. De jongeren die in aanraking komen met justitie, de dak- en thuisloze jongeren en de jongeren die achttien worden en de jeugdhulp moeten verlaten.

Deze kinderen komen vaak voor in meerdere risicogroepen; een mishandeld kind kan opgroeien in een gezin waar armoede is. Een kind dat jeugdzorg ontvangt, kan te maken hebben met een complexe echtscheiding en problemen op school. Hoe meer problemen een kind ervaart, hoe groter de kwetsbaarheid en hoe groter de kans op hulpvragen bij meerdere instanties.

Kwetsbare kinderen hebben dus vaak te maken met veel verschillende organisaties en hulpverleners. We zien dat de samenwerking en onderlinge afstemming tussen die organisaties vaak moeizaam verloopt. Zo is er discussie over wie de hulp betaalt en is het onduidelijk welke organisatie eindverantwoordelijk is voor de hulp. Daar komt bij dat jeugdhulpwerkers meer tijd kwijt zijn aan verantwoorden dan aan de hulp voor kinderen en dat zij te maken hebben met belemmerende regels.

Een andere verklaring is dat kinderen vaak niet of nauwelijks betrokken worden bij de hulp die zij nodig hebben en bij besluiten die gaan over hun leven. Vooral als het moeilijk wordt, hebben we de neiging om *over* kinderen te praten in plaats van *met* ze. We maken beleid en nemen beslissingen zonder kinderen serieus te vragen hoe zij de problemen ervaren en wat zij echt nodig hebben. Zo kan het dat de hulp aan kinderen er op papier goed uitziet, maar het in de praktijk voor kinderen verkeerd uitpakt, omdat niet goed is gekeken naar wat het kind zelf het beste vindt.

Het beste voor het kind?

De dertienjarige Tom gaat al twee jaar niet naar school. Hij heeft een vorm van autisme en heeft extra begeleiding nodig in de klas. De basisschool waar hij eerst zat, zei deze ondersteuning niet te kunnen bieden. Ook op twee andere scholen loopt het mis en zo komt Tom thuis te zitten. Zijn ouders doen er alles aan om hem weer naar school te laten gaan. In hun zoektocht naar een oplossing krijgen zij te maken met een leger aan instanties, van de leerplichtambtenaar tot jeugdhulp en de gemeente. Uiteindelijk zitten de ouders van Tom met twintig mensen van verschillende instanties aan tafel. Allemaal willen ze het beste voor Tom. Maar wat dat beste is? Daarover lopen de ideeën uiteen. Wat Tom zelf belangrijk vindt en nodig heeft? Dat is niet bekend. Geen van de twintig mensen aan tafel heeft Tom ooit in levende lijve ontmoet, laat staan gesproken.

Dat kinderen niet betrokken worden bij belangrijke beslissingen over hun leven, is niet alleen schadelijk voor hun vertrouwen in volwassenen en hun toekomst, het leidt ook tot minder goede besluiten en zo tot minder goede hulp. Want hoe kan je een goede beslissing nemen voor een kind en goede hulp bieden als je niet weet wat het kind zelf werkelijk belangrijk vindt en nodig heeft?

De vraag die centraal moet staan bij alle hulp aan alle kinderen is: wat heeft dit kind nodig en hoe gaan wij dit realiseren? In de praktijk zien we dat deze vraag vaak wordt overgeslagen of pas laat aan bod komt. Vaak denken wij als volwassenen te weten wat het beste is voor het kind of kijken we eerst naar andere belangen: wie is verantwoordelijk, welke hulp is ingekocht, wie gaat het betalen?

Hoewel iedereen dus het beste wil voor kinderen, is het vaak lastig om bij belangrijke beslissingen te denken vanuit het kind. We hebben te maken met regels, financiële beperkingen en druk vanuit de organisatie en de buitenwereld. Om het makkelijker te maken om het belang van

het kind voorop te zetten, hebben wij bij het dertigjarig bestaan van het Kinderrechtenverdrag het stappenplan ‘Het beste besluit voor het kind’ gelanceerd. Het stappenplan is gebaseerd op richtlijnen van het Kinderrechtencomité en is bedoeld voor iedereen die met en voor kinderen besluiten neemt. In vier praktische stappen neem je met het Kinderrechtenverdrag als kompas een beslissing waarbij het belang van het kind vooropstaat.

In vier stappen naar het beste besluit voor het kind
Hoe kom je nu in vier stappen tot het beste besluit voor het kind? In de eerste stap onderzoek je wat het beste besluit is voor de ontwikkeling van het kind, zonder dat je al kijkt naar hobbels en obstakels. Om dit te onderzoeken, kijk je altijd naar een aantal vaste belangrijke aspecten. Zoals wat het besluit betekent voor het contact met familie en andere belangrijke personen in het leven van het kind. Wat het betekent voor de veiligheid van het kind, de schoolkeuze, de gezondheid, de identiteit? En heel belangrijk: je kunt volgens het Kinderrechtencomité alleen maar goed onderzoeken wat het beste voor het kind is, als je weet wat het kind vindt en wil. De mening van het kind telt hierbij zwaar.

In stap twee kijk je naar hobbels en obstakels en naar andere dan kindbelangen. Soms heeft een organisatie een ander beeld van wat goed is voor het kind dan het kind zelf. Soms willen de ouders iets anders en het is belangrijk om hun belangen en wensen mee te nemen. Soms is het beste voor het kind erg duur of niet beschikbaar. Ook deze belangen onderzoek je zo goed en volledig mogelijk. In stap drie weeg je de belangen van het kind en wat het kind het liefste wil zorgvuldig af tegen die andere belangen en neem je het besluit. Bij dit besluit telt wat het beste is voor het kind het zwaarst.
In de vierde en laatste stap leg je je besluit uit en bespreek je de keuze met het kind. Als je niet gekozen hebt voor wat het beste is voor het kind en wat het kind het liefst wil, leg je dit extra goed uit. En je vertelt het kind wat het nog kan doen als hij of zij het niet eens is met het besluit.

Het stappenplan is samen met jeugdprofessionals en jongeren ontwikkeld. De komende jaren zullen wij ook andere hulpmiddelen maken voor het nemen van goede beslissingen voor kinderen. Deze hulpmiddelen zijn zowel voor professionals als voor kinderen en worden stap voor stap afgestemd op de verschillende sectoren, van onderwijs tot politie. De eerste pilot wordt op dit moment gedraaid met organisaties uit de jeugdzorgsector.

Wat heeft dit kind nodig en hoe gaan wij dit realiseren? Het antwoord op die vraag krijg je door het volgen van de vier stappen. Zo zorgen wij er samen voor dat de stem van kinderen gehoord wordt en kinderen in Nederland de hulp krijgen die zij nodig hebben.

2.3 Ombudswerk

Het hart van het werk van de Kinderombudsman is ons ombudswerk: het beoordelen en onderzoeken van meldingen van kinderen en volwassenen over kinderrechten die in het geding zijn. De meldingen, die dagelijks per telefoon en e-mail binnenkomen bij onze ombudswerkers, zijn onder te verdelen in klachten, hulpvragen, informatieverzoeken en signalen. De meldingen kunnen gaan over een overheidsorganisatie, maar ook over organisaties in de jeugdzorg, gezondheidszorg, kinderopvang of het onderwijs. Iedereen kan bij ons terecht: ouders, andere familieleden, professionals en natuurlijk kinderen zelf.

Luisteren naar de wensen van kinderen

De dertienjarige Jamila belt ons. Ze heeft gedragsproblemen en staat al een paar jaar onder toezicht van jeugdzorg. Een paar maanden geleden is ze uit huis geplaatst. Ze verblijft nu in een jeugdinstelling. Over een paar weken is er een zitting, waar wordt beslist of de ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing verlengd worden. Jamila wil niet dat er een verlenging komt. Ze wil gewoon terug naar huis. Haar gezinsvoogd denkt hier anders over. Hij wil dat zij naar een andere instelling gaat, waar ze hulp en begeleiding krijgt voor haar problemen. Volgens Jamila is zij niet gemotiveerd voor de hulp en ze vindt dat de voogd onredelijk is en niet luistert naar haar wensen.

Wij adviseren Jamila om samen met een vertrouwenspersoon te gaan praten met haar voogd. Ook kijken we samen naar ons stappenplan over goede besluiten voor kinderen. Waar moeten de voogd en andere volwassenen rekening mee houden als zij besluiten over bijvoorbeeld verlenging? Wij laten haar ook de vragenlijst en checklist voor jongeren zien die bij het stappenplan horen. De vragenlijst helpt jongeren om aan volwassenen uit te leggen wat voor hen belangrijk is. Met de checklist kunnen ze achteraf kijken of er bij een beslissing genoeg rekening is gehouden met wat zij belangrijk vinden. Jamila laat weten dat ze samen met de vertrouwenspersoon een gesprek heeft met haar voogd. En dat zij ter voorbereiding hierop de vragenlijst voor jongeren gaat invullen.

Er zitten verschillen tussen klachten, hulpvragen, informatieverzoeken en signalen. Klachten gaan over mogelijke schendingen van een kinderrecht in een individueel geval. Onderzoek moet aantonen of daar inderdaad sprake van is. Hulpvragen zijn vragen die te maken hebben met kinderen en waarbij nog geen formele rol is weggelegd voor de Kinderombudsman. Bijvoorbeeld als mensen de klacht nog moeten indienen bij de instantie waar de klacht over gaat. Wij denken in zo'n geval met de vraagsteller mee en verwijzen door. Informatieverzoeken zijn algemene vragen over het instituut Kinderombudsman of kinderrechten. Signalen gaan over mogelijke schendingen van een kinderrecht voor grotere groepen kinderen. Als er een acuut en concreet probleem is, doen we een interventie: we nemen contact op met de organisatie waar de klacht of hulpvraag over gaat om het probleem op te lossen.

Einde aan onzekerheid

De zeventienjarige Danny belt ons. Twee jaar geleden hebben wij ook contact met hem gehad toen hij op vijftienjarige leeftijd in een cel belandde. Hij kon een door de rechter opgelegde schadevergoeding niet betalen en kreeg daarom vervangende jeugddetentie. Naast vijftien dagen in de cel moest hij ook de schadevergoeding nog betalen. Na een interventie van ons werd er een betalingsregeling opgetuigd en kwam Danny vrij.
Nu heeft hij bericht gekregen van het OM dat hij gezocht wordt door de politie. De betalingsregeling blijkt te zijn stopgezet. Het OM heeft hierover een bericht gestuurd, waarin stond dat Danny binnen twee weken contact moest opnemen om de regeling te herstellen. Dit bericht heeft Danny alleen nooit bereikt. Hij blijkt geen vaste woon- of verblijfplaats meer te hebben, geen inkomen en hij volgt ook geen onderwijs. Danny staat er alleen voor en is ontzettend bang om opnieuw de cel in te moeten. Wij nemen contact op met het OM en leggen zijn schrijnende situatie uit. De betalingsregeling kan worden hersteld. Danny betaalt nu weer maandelijks zijn bedrag en hoeft niet meer bang te zijn om in de cel te belanden.

In 2019 hebben we verschillende onderzoeken gedaan naar aanleiding van individuele klachten. 'Stop!'[42] onderzoekt klachten over de handelswijze van de politie bij de aanhouding van een vijftienjarige jongen. In het rapport 'Hoeveel nachtjes nog?'[43] doen we naar aanleiding van klachten van twee jongens aanbevelingen over het verbeteren van de positie van minderjarigen in het strafrecht. Klachten over het niet plaatsen van gehoorimplantaten bij een meisje dat gevlucht is uit Afghanistan staan centraal in het rapport 'Waar geen wil is, is geen weg'[44]. Het rapport 'Onderzoek klachtafhandeling door Klachtencommissie Christelijk Onderwijs'[45] is een eigen onderzoek naar de werkwijze van een klachtencommissie naar aanleiding van klachten van ouders over deze commissie. In een briefrapport[46] aan de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid doen we naar aanleiding van klachten van een zeventienjarige jongen aanbevelingen over de werkwijze van de IND bij minderjarigen.

Het ombudswerk geeft ons veel informatie over de kinderrechtensituatie in Nederland. Door structureel bij te houden over welke problemen we benaderd worden, krijgen we een beeld van de onderwerpen die breder aandacht nodig hebben. Hoeveel klachten, hulpvragen, informatieverzoeken en signalen we in 2019 hebben ontvangen en waar deze over gaan, is te lezen in paragraaf 2.10.

42 Rapport KOM001/2019. 'Stop!
43 Rapport KOM004/2019. 'Hoeveel nachtjes nog?'
44 Rapport KOM011/2019. 'Waar geen wil is, is geen
45 Rapport KOM012/2019. 'Onderzoek klachtafhandeling door Klachtencommissie Christelijk Onderwijs'
46 Rapportbrief KOM002/2019. 'Werkwijze IND bij minderjarigen

2.4 Structurele onderzoeken en projecten

Naast onderzoek naar aanleiding van een individuele klacht, kunnen we ook besluiten een onderzoek of project te starten naar een structureel thema rond kinderrechten. Dit gebeurt naar aanleiding van meerdere klachten en signalen die we ontvangen, maar het kan ook juist gaan over een groep kinderen waar we geen tot weinig zicht op hebben.

Zo hebben we in 2019 onderzoek gedaan naar de situatie van kinderen die permanent op een vakantiepark wonen. In het rapport 'Als het vakantiepark je (t)huis is'[47] roepen we gemeenten op om beter zicht te krijgen op deze groep kinderen en te zorgen voor de juiste hulp en ondersteuning.

Naar aanleiding van vele klachten en signalen die bij ons binnenkwamen over leerlingenvervoer, schreven wij het rapport 'Als de weg naar passend onderwijs niet passend is'[48]. Het rapport 'Krijg jij al zakgeld?'[49] is een opvolging van een onderzoek uit 2017 naar meerdere klachten en signalen van jongeren die in een instelling wonen en geen zak- en kleedgeld ontvangen.

Het rapport 'Ik ben meer dan mijn problemen'[50] is een verdiepend onderzoek naar data uit onze Kinderrechtentour van 2018 over kinderen met problemen thuis. Om van zoveel mogelijk

47 Rapport KOM005/2019. 'Als het vakantiepark je (t)huis is'
48 Rapport KOM009/2019. 'Als de weg naar passend onderwijs niet passend is'
49 Rapport KOM006/2019. 'Krijg jij al zakgeld?'
50 Rapport KOM012/2019. 'Ik ben meer dan mijn problemen'

kinderen en jongeren te horen wat zij belangrijk vinden, wordt rond de tour een online vragenlijst uitgezet. Deze is in 2018 door ruim 1.700 kinderen ingevuld. Ruim 200 kinderen gaven toen in de vragenlijst aan dat zij te maken hebben met armoede, ruzie en geweld thuis en/of een complexe scheiding van hun ouders.

Naast grote onderzoeken, kiezen we steeds vaker voor andere vormen om (overheids) organisaties aan te sporen om iets te verbeteren voor kinderen in Nederland. Bijvoorbeeld met een zorgenbrief, waarin we op basis van verkennend onderzoek aanbevelingen doen aan verantwoordelijke partijen. In een zorgenbrief[51] aan de minister voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport roepen we op om te komen met een overkoepelende visie op de hulp aan jeugd in Nederland. De problemen die pleegkinderen ondervinden door het ontbreken van een pleegzorgcontract, hebben wij onderzocht en gedeeld in een zorgenbrief[52] aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de staatssecretaris van Rechtsbescherming, gemeenten, gecertificeerde instellingen en pleegzorgaanbieders.

Met al onze onderzoeken willen we de problemen van kinderen inzichtelijk maken en roepen we de overheid en betrokken instanties op de situatie van deze kinderen te verbeteren.

51 Zorgenbrief. Jeugdhulp (26 maart 2019)

52 Zorgenbrief. Ontbreken pleegzorgcontract (6 september 2019)

2.5 Advies op beleid en wet- en regelgeving

De Kinderombudsman wil dat er bij de totstandkoming en de evaluatie van beleid en wet- en regelgeving aandacht is voor kinderrechten. We brengen dan ook regelmatig gevraagd én ongevraagd advies uit over voorgenomen wets- en beleidswijzigingen en als wetgeving nadelig uitpakt voor de belangen van bepaalde groepen kinderen, dan kaarten we dit aan.

Zo schrijven wij op verzoek van de Tweede Kamer position papers ten behoeve van rondetafelgesprekken of evaluaties van beleid. In 2019 reageerden wij in een position paper[53] op het rapport 'Onvoldoende beschermd' van de Commissie Onderzoek naar geweld in de jeugdzorg.

Op eigen initiatief brachten we een nieuw standpunt[54] uit over de zorg voor Nederlandse kinderen in Syrische kampen en het actief terughalen van deze groep. In een gezamenlijk brief[55] met de Nationale ombudsman en lokale ombudsvoorzieningen hebben we de minister-president opgeroepen om regie te pakken bij de aanpak van de huisvesting- en daklozenproblematiek in Nederland.

In 2019 hebben we onze grootste zorgpunten rond kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland overgebracht in een rapportage[56] aan het VN-Kinderrechtencomité. Elk land dat het Kinderrechtenverdrag heeft geratificeerd, legt iedere vijf jaar in een open zitting aan het Kinderrechtencomité verantwoording af over hoe het staat met kinderrechten in het land. Voorafgaand aan deze zitting brengen verschillende organisaties, waaronder de Kinderombudsman, in een rapportage hun zorgpunten over aan het Kinderrechtencomité. Aan de hand van deze rapportages stelt het comité een vragenlijst op voor de Nederlandse regering. Tijdens een open zitting in april 2021 zal de regering deze vragen beantwoorden en toelichten.

2.6 Voorlichting over kinderrechten

Een andere taak van de Kinderombudsman is het geven van voorlichting over kinderrechten en specifieke kinderrechtelijke knelpunten. Door middel van werkbezoeken, speeches, ronde tafels en gastlessen op scholen kunnen we niet alleen voorlichting geven over kinderrechten, maar halen we ook veel informatie op.

Met de lancering van het stappenplan 'Het beste besluit voor het kind' willen we iedereen die met en voor kinderen werkt, voorlichten over hoe je volgens het Kinderrechtenverdrag een besluit neemt in het belang van het kind. Ook richten we onze voorlichting met een vragenlijst en checklist specifiek op kinderen en jongeren, zodat zij weten hoe er goede besluiten genomen kunnen worden die gaan over hun leven.

In 2019 hebben wij onze website vernieuwd. Kinderen en jongeren, maar ook volwassenen, kunnen op onze nieuwe website makkelijker en meer informatie vinden over kinderrechten.

53 Position paper. Rondetafelgesprek rapport 'Onvoldoende beschermd', Commissie Onderzoek naar Geweld in de Jeugdzorg

54 Standpunt. Zorg voor Nederlandse kinderen in Syrische kampen (8 januari 2019)

55 Brief. Aanpak van de huisvesting- en daklozenproblematiek in Nederland (4 december 2019)

56 Rapport KOM008/2019. Rapportage VN-Kinderrechtencomité

Veel van onze voorlichting over kinderrechten gebeurt in onze gesprekken met kinderen, ouders, hulpverleners en anderen die contact met ons zoeken. Ook mediaoptredens en social media zijn voor ons belangrijke instrumenten voor het geven van voorlichting.

2.7 Participatie van kinderen en jongeren

Het recht op participatie is een van de belangrijkste kinderrechten. Kinderen en jongeren moeten betrokken worden bij besluiten die gaan over hun leven en hun mening moet ook echt meetellen bij dat besluit. Dit geldt zowel in individuele zaken als op groepsniveau. Wij vragen niet alleen aandacht voor het recht op participatie bij andere organisaties, maar proberen dit ook in ons eigen werk te verankeren. Bij alle onderzoeken die wij in 2019 uitvoerden, zijn kinderen betrokken door middel van gesprekken of online vragenlijsten. Ook in onze onderzoeken naar individuele klachten vragen wij de kinderen waar mogelijk naar hun visie.

Het rapport 'Pleegkinderen aan het woord'[57] is hiervan een goed voorbeeld. In 2017 is het Actieplan Pleegzorg van start gegaan om de kwaliteit van de pleegzorg in Nederland te verbeteren. Omdat de stem van pleegkinderen in het plan onvoldoende is meegenomen, besloten wij om kinderen zelf te vragen hoe zij de pleegzorg ervaren, welke knelpunten zij zien en hoe deze volgens hen moeten worden aangepakt.

Bij de lancering van het stappenplan 'Het beste besluit van het kind' hebben jongeren aan een zaal vol bestuurders en professionals verteld hoe zij betrokken willen worden bij besluiten over hun leven. Ook bij de totstandkoming en uitwerking van het stappenplan zijn jongeren betrokken geweest en dit zal in de toekomst zo blijven.

De komende jaren willen we nog meer inzetten op betrokkenheid van kinderen en jongeren bij ons werk. Bijvoorbeeld met de Kinderrechtentour die in 2020 voor de derde keer plaatsvindt.

2.8 Lokale en internationale samenwerking

We hebben als Kinderombudsman collega's op lokaal en op internationaal niveau. De steden Amsterdam, Den Haag en Rotterdam hebben als onderdeel van hun ombudsvoorziening een kinder- of jeugdombudsman aangewezen die zich specifiek bezighoudt met jeugdzaken in zijn of haar gemeente. In 2019 is er, net zoals voorgaande jaren, regelmatig overleg gevoerd met de lokale collega's binnen het Lokale Kinderombudsmannenoverleg (LOKIOM). Ook deden we een gezamenlijke oproep aan de minister-president om actie te nemen in de huisvestings- en daklozenproblematiek.

Ook op internationaal niveau hebben we de samenwerking met collega's opgezocht. Tijdens een bijeenkomst in Brussel spraken wij met het Vlaamse Kinderrechtencommissariaat over de situatie van kinderen in Syrische kampen. Binnen het netwerk van Europese Kinderombudsmannen (ENOC) hebben we tijdens de jaarlijkse conferentie op Europees niveau gesproken over kinderrechten in de digitale wereld.

57 Rapport KOM007/2019. 'Pleegkinderen aan het woord

2.9 Caribisch Nederland

De Kinderombudsman komt op voor de rechten van kinderen en jongeren in Nederland, dus ook voor die van de kinderen op Bonaire, Saba en Sint Eustatius. Net als de Nationale ombudsman kan de Kinderombudsman klachten behandelen over de drie gemeenten en over andere overheidsinstanties die daar actief zijn. Daarnaast is de Kinderombudsman bevoegd over privaatrechtelijke organisaties zoals scholen. Klachten moeten eerst worden ingediend bij de organisatie zelf. Kan of lukt dat niet, dan kan de klacht meteen worden voorgelegd aan de Kinderombudsman.

We willen dat veel meer kinderen en volwassen in Caribisch Nederland ons weten te vinden. Daarom bezoeken wij de eilanden regelmatig. Dit doen we in nauwe samenwerking met de Nationale ombudsman. Om ook de kinderen van Bonaire, Saba en Sint Eustatius goed te kunnen helpen, is het belangrijk dat de Kinderombudsman weet welke instanties er zijn, hoe de klachtenprocedures werken en hoe kinderen en volwassenen de Kinderombudsman kunnen bereiken, en andersom. In 2019 hebben we de eilanden meerdere keren bezocht om van kinderen, ouders, bestuurders en professionals te horen wat zij belangrijk vinden en nodig hebben. Ook nemen wij zaken in behandeling. Vaak gaat het om complexe problemen, zoals een kind met een beperking waar geen onderwijs voor is. Soms zijn het ook kleinere problemen die toch grote invloed hebben op kinderen. Met een interventie kunnen deze problemen snel en praktisch opgelost worden.

Zo vroegen wij leerlingen tijdens een gastles, die wij dit jaar gaven op een middelbare school op Saba, wat zij zouden doen voor kinderen en jongeren op Saba als zij één dag de Kinderombudsman zouden zijn. Verschillende jongeren zeiden dat zij er dan voor zouden zorgen dat de basket van het basketveld op het schoolplein gerepareerd zou worden. Het was een populaire ontmoetingsplaats voor de leerlingen, totdat de basket kapotging. Diezelfde dag hadden wij een gesprek bij het Openbaar Lichaam van Saba. Zij zijn onder meer verantwoordelijk voor de buitenruimte op het eiland. We gaven door wat de leerlingen ons hadden verteld. Het Openbaar Lichaam wist niet dat de basket kapot was, maar wel dat veel jongeren gebruikmaakten van het basketbalveld. Ze beloofden dat de basket snel gerepareerd wordt, zodat de leerlingen weer samen kunnen basketballen.

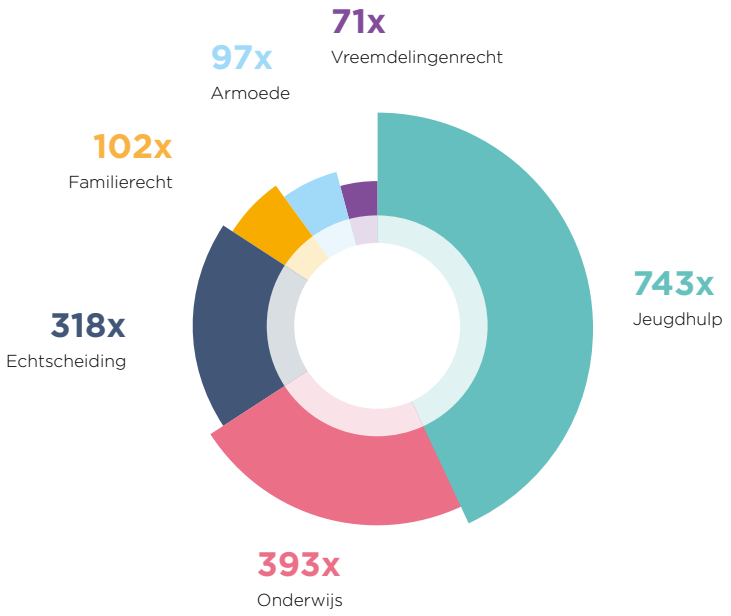
2.10 Werk in cijfers

De Kinderombudsman is telefonisch, per e-mail en post bereikbaar voor vragen over kinderrechten en het Kinderrechtenverdrag. Iedereen die vindt dat er kinderrechten geschonden worden, kan bij ons terecht.

Contacten
De Kinderombudsman is in 2019 2.106 keer benaderd met vragen, hulpverzoeken, signalen en klachten. Dat is een stijging ten opzichte van 2018, waarin we 1.998 meldingen ontvingen. Net als de afgelopen jaren staan jeugdhulp, onderwijs en omgang na echtscheiding bovenaan de lijst van onderwerpen waarover contact is opgenomen.

Jeugdhulp staat met 743 meldingen op de eerste plaats (575 meldingen in 2018). Het gaat hierbij meestal om vragen of klachten over de uithuisplaatsing of ondertoezichtstelling van kinderen. Kinderen benaderen ons vaak over problemen met hun gezinsvoogd.

Meldingen bij de Kinderombudsman in 2019



Met 393 meldingen staat onderwijs op de tweede plek van onderwerpen waarover mensen contact met ons opnamen (453 meldingen in 2018). Vaak gaat het om situaties waarbij het niet lukt om een kind passend onderwijs te bieden en om kinderen die thuiszitten. Ook over pesten, toelating en verwijdering van school en leerlingenvervoer komen regelmatig vragen en klachten binnen.

De omgang tussen kinderen en ouders na een echtscheiding staat met 318 meldingen op de derde plek van onderwerpen waarover mensen contact opnemen (287 meldingen in 2018). Het gaat hierbij bijvoorbeeld om klachten van ouders die het niet eens zijn met de beslissingen van een rechter over de omgangsregeling. Maar ook om kinderen die last hebben van de vechtscheiding van hun ouders of zich niet gehoord voelen.

Ook over familierecht (102 meldingen), armoede (97 meldingen) en vreemdelingenrecht (71 meldingen) kwamen veel vragen en klachten binnen. Andere onderwerpen waarover contact werd opgenomen, waren politie en justitie, gezondheidszorg, pesten, discriminatie, online veiligheid en (social) media en kinderopvang.

Iedereen kan terecht bij de Kinderombudsman voor vragen of klachten: kinderen, ouders, grootouders, pleegouders, broers en zussen en professionals. We zijn in 2019 het meest benaderd door ouders (1.250 in 2019; 1.105 in 2018), gevolgd door de groep professionals (166 in 2019; 170 in 2018), grootouders (125 in 2019; 105 in 2018) en kinderen (108 in 2019, 136 in 2018). De Kinderombudsman wil de komende jaren nog meer het contact opzoeken met kinderen en jongeren, zodat zij ons beter weten te vinden met vragen en klachten.

Ongeveer de helft van de mensen (1.005) neemt contact met ons op per e-mail. De andere helft (1.064) doet dit via het gratis telefoonnummer. Een klein aantal mensen neemt contact op met de Kinderombudsman via de post, of tijdens een werkbezoek.

Organisatie
Het team van de Kinderombudsman bestaat uit een teamleider, ombudswerkers, beleids-adviseurs, onderzoekers en twee communicatieadviseurs. In totaal bestaat het team van de Kinderombudsman uit 16 medewerkers. In 2019 was het ziekteverzuim 7,1 procent.

3 Het werk van de Veteranenombudsman

3 Het werk van de Veteranenombudsman

Sinds juni 2014, toen de Veteranenwet in werking trad, gaat de Nationale ombudsman ook over de taken én verantwoordelijkheden van de Veteranenombudsman. In die rol behandelt hij klachten van veteranen. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman de taak om de regering en de Tweede Kamer te informeren over zijn bevindingen.

In de Veteranenwet zijn de belangrijkste pijlers:

- Verantwoordelijkheid voor veteranen. Omdat de overheid besluit tot het uitzenden van militairen, heeft zij een bijzondere verantwoordelijkheid voor de zorg voor veteranen en hun relaties. Veteranen moeten kunnen rekenen op goede zorg wanneer zij lichamelijk of psychisch letsel aan hun uitzending overhouden. De zorg moet blijvend zijn als dit nodig is
- Erkenning en waardering voor veteranen. Veteranen hebben recht op erkenning en waardering voor hun inzet in oorlogsomstandigheden en tijdens vredesmissies en voor de risico's die zij hierbij hebben gelopen. Zij verdienen deze erkenning en waardering van de Nederlandse samenleving, omdat zij ten dienste van Nederland zijn ingezet. In de Veteranenwet is vastgelegd dat het beleid van de overheid zich moet richten op het actief bevorderen van de erkenning en waardering van veteranen
- Zorgplicht. De Veteranenwet heeft ook een preventief karakter. De wet bepaalt onder andere dat er voorafgaand aan de uitzending goede informatievoorziening moet zijn over mogelijke gezondheidsproblemen en over het zorgaanbod
- Klachtrecht voor veteranen. De Veteranenombudsman is onafhankelijk en niet verbonden aan het ministerie van Defensie. Wij kijken mee of overheidsinstanties veteranen correct bejegenen. Dit doen we ook voor privaatrechtelijke organen die zich bezighouden met (de zorg voor) veteranen. De taken en bevoegdheden van de Veteranenombudsman zijn opgenomen in de artikelen 7b, 11a, 11b en 11c van de Veteranenwet. De instelling van een Veteranenombudsman maakt het helder voor de veteraan – een specifieke groep binnen onze samenleving, met een unieke rechtspositie – waar hij of zij met iedere klacht terechtkan. De toegang tot een onafhankelijke Veteranenombudsman verlaagt de drempel voor het indienen van een klacht.

3.1 Veteranen in Nederland

Er zijn duizenden veteranen die niet meer in oorlogstijd, maar tijdens recente vredesmissies of crisisbeheersingsoperaties in het buitenland hebben gediend. Nederlandse militairen dienden in Libanon (1979-1985) en meer recent in Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan en Mali. Het aantal veteranen blijft redelijk stabiel door deze generaties 'jonge' veteranen. In 2017 waren er naar schatting 111.700 Nederlandse veteranen[58].

Volgens de Veteranenwet artikel 1(c) vallen de volgende personen onder de definitie veteraan: 'de militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger, alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of

58 Ministerie van Defensie, Veteranennota 2017-2018, p. 12

bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van Onze Minister is aangewezen'.

5 jaar Veteranenwet

Deze wet werd van kracht op de tiende Nederlandse Veteranendag in 2014. Uit de Veteranenwet is de Veteranenombudsman, als nieuwe taak van de Nationale ombudsman, voortgekomen. Donderdag 20 juni 2019 werd feestelijk stilgestaan bij het eerste jubileum van de Veteranenombudsman. De middag bestond uit een symposium over vijf jaar Veteranenwet, met aansluitend een informeel samenzijn met bestuurders, veteranen en vrijwilligers.

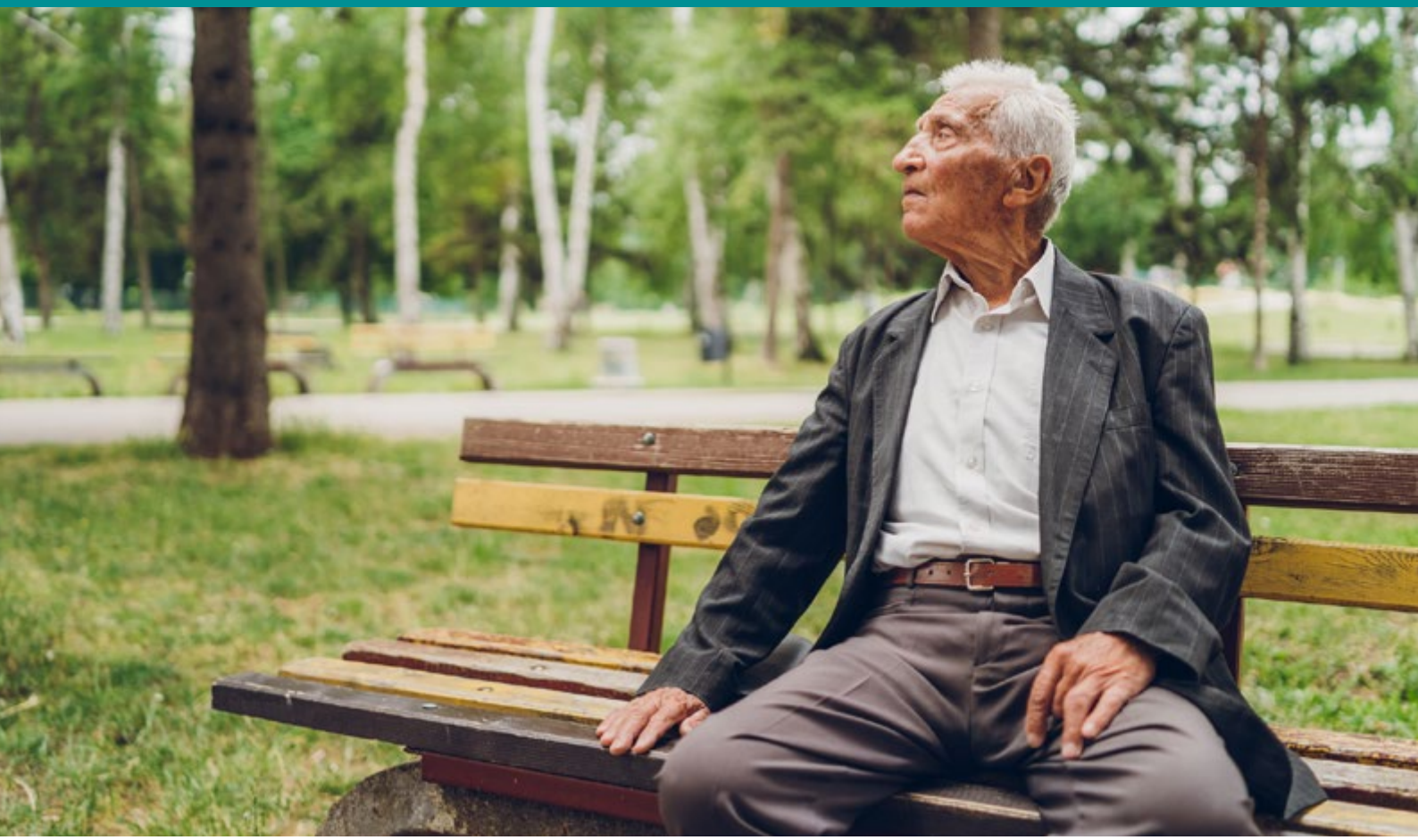
3.2 Klachtenbeeld 2019

In 2019 heeft de Veteranenombudsman 279 verzoeken van veteranen en relaties ontvangen. Ten opzichte van het kalenderjaar 2018 (208 verzoeken) en 2017 (152 verzoeken) zien we een structurele toename. Klachten kunnen onder meer door een interventie of een bemiddelingsgesprek worden afgedaan. De Veteranenombudsman heeft bij 83 van de 279 gevallen via een interventie de klacht over de overheidsinstantie behandeld.

In 71 dossiers zijn klachten van veteranen door de Veteranenombudsman doorverwezen naar een overheidsinstantie of een instantie die een taak heeft ten aanzien van veteranen, zoals het Veteraneninstituut of het ministerie van Defensie. Daarbij geeft de Veteranenombudsman meestal advies aan de veteraan. Bij 23 klachten was de zaak onder de rechter. In deze situaties is de Veteranenombudsman terughoudend. Verder zijn er 10 klachten terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de (overheid)instantie. In deze gevallen krijgt eerst de instantie de gelegenheid om de klacht te behandelen, voordat de Veteranenombudsman zich inhoudelijk over de klacht kan buigen. De Veteranenombudsman blijft dan wel op de hoogte van de klachtenprocedure, zodat de veteraan goed wordt geholpen. Op 1 januari 2020 waren er nog 21 klachtdossiers uit 2019 in behandeling.

Verlopen rijbewijs

In de zomer van 2019 deed nuldelijnshelper Jos een beroep op de Veteranenombudsman, omdat hij zich zorgen maakte om de 75-jarige Libanon-veteraan Ruud. Ruud zou op korte termijn beginnen aan een medisch traject in het ziekenhuis, waarvoor hij aangewezen is op eigen vervoer en dus zijn rijbewijs nodig heeft. Ruud zijn rijbewijs was inmiddels verlopen. Door de stress van geen rijbewijs én geen vervoer naar het ziekenhuis, bovenop zijn medische aandoening, was Ruud compleet in mineur. Op zijn beurt had Ruud keurig op tijd zijn medisch rapport verzonden naar het CBR voor verlenging van zijn rijbewijs. Tot op heden had Ruud niets gehoord. Na telefonisch contact met het CBR kreeg hij te horen, dat hij vanwege drukte maar moest wachten.
De Veteranenombudsman pakte dit signaal van Jos op en er is dezelfde dag een spoed-interventie uitgezet bij het CBR. De interventie heeft ertoe geleid dat het CBR binnen een week contact heeft opgenomen met Ruud. Met Ruud is afgesproken dat zijn dossier met voorrang behandeld wordt en dat, na afronding van de procedure, hij zijn rijbewijs op kosten van het CBR met spoed kan aanvragen. Inmiddels heeft Ruud weer zijn rijbewijs en rijdt hij dagelijks naar het ziekenhuis voor zijn behandelingen.



3.3 Onderzoeken

De Veteranenombudsman heeft in 2019 drie onderzoeken uitgevoerd. Hierover schreven we brieven en rapporten aan bewindspersonen met een oordeel van de Veteranenombudsman. Deze brieven en rapporten zijn openbaar en te raadplegen op de website van de Nationale ombudsman.

Bijzondere zorgplicht ook voor reservist[59]
Verzoeker werd in september 2011 als reservist op een tijdelijk beroepscontract uitgezonden naar Afghanistan. Op het kamp werd hij veelvuldig geconfronteerd met onder andere (dreiging van) raketaanvallen en zelfmoordaanslagen. Daarnaast was er sprake van een aantal incidenten met een collega die beroepsmilitair was.
Terug in Nederland gaat het bergafwaarts met verzoeker: herbelevingen, slecht slapen, destructieve gedachten en steeds meer problemen om normaal te functioneren. De integriteits-organisatie van Defensie besloot geen onderzoek te doen naar zijn melding van pesterijen. Daarnaast werden zijn klachten niet in behandeling genomen. Hierop deed verzoeker melding bij de Veteranenombudsman.
Ondanks het doorzenden van de klacht van verzoeker aan Defensie werd de klacht niet behandeld. De Klachtenregeling Defensie 2016 werd niet gevolgd, waardoor een onderzoek en oordeel over de klachten van verzoeker uitbleven.
Alles overziend is de Veteranenombudsman van mening dat er onvoldoende zicht is geweest op het daadwerkelijke functioneren van verzoeker na terugkomst in Nederland, ondanks eerdere berichtgeving over hem vanuit het uitzendgebied. Met als gevolg dat er nauwelijks sprake is geweest van een gerichte begeleiding van verzoeker in de eerste jaren na repatriëring uit Afghanistan.
Het onderzoek en rapport van de Veteranenombudsman hebben er mede toe geleid dat het reservistenbeleid nader is onderzocht en dat een aantal wijzigingen is doorgevoerd. Zo is een selectieprocedure ingesteld, voorafgaande aan een uitzending. In deze procedure worden reservisten na hun individuele aanmelding voor een uitzending beoordeeld op hun inzetbaarheid. Ook wordt nu voorafgaand aan elke uitzending een Sociaal Medisch Team (SMT) bijeengeroepen; om de reservisten die aangewezen zijn voor een missie te bespreken en mogelijke situaties als in dit rapport beschreven vroegtijdig te onderkennen.

Klacht over de klachtbehandeling[60]
Verzoeker maakte deel uit van het bestuur van de Contactvereniging Postactieven Duitsland. In het verleden kon hij aanspraak maken op een permanente toegangspas tot de Air Base Ramstein, zodat hij als vereniging activiteiten kon organiseren op de Airbase. In 2017 heeft de Senior National Representative (SNR), kolonel X, de uitgegeven passen geblokkeerd en zijn er geen nieuwe passen meer uitgegeven. Dit betekende in het kort dat het onmogelijk werd voor de leden van zijn vereniging om nog een permanente toegangspas te bemachtigen.

Verzoeker was het met deze maatregel niet eens en diende hierover bij het ministerie van Defensie een klacht in. Deze klacht had mede betrekking op gedragingen van kolonel X. Defensie verklaarde de klacht over het intrekken van de toegangspassen op 1 december 2017 ongegrond. De klacht over kolonel X nam Defensie niet in behandeling, omdat kolonel X sinds

59 Rapport 2019/003. 'Reservistenbeleid onderzocht en aangepast mede dankzij onderzoek Veteranenombudsman'
60 Rapport 2019/004. 'Een onderzoek naar een klacht over de klachtbehandeling door het ministerie van Defensie'

1 september 2017 geen SNR meer is en per 1 december 2017 met functioneel leeftijdsontslag is. Verzoeker was het hier niet mee eens en legde de Veteranenombudsman de klacht voor. Naar het oordeel van de Veteranenombudsman had de behandeling van de klacht over kolonel X moeten plaatsvinden. Ook als een arbeidsrechtelijke verhouding op het moment van klachtafhandeling niet meer bestaat, ontslaat dit het ministerie niet van de plicht een klacht over die medewerker te behandelen.
De Veteranenombudsman deed het ministerie van Defensie de aanbeveling klachten over medewerkers, ook als zij niet meer in dienst zijn, en waarbij het gaat om handelingen die vallen onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Defensie, conform de geldende wet- en regelgeving in behandeling te nemen.

Onderzoek Militair Invaliditeitspensioen[61]
In de afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman tientallen klachten en signalen ontvangen over de lange behandelingsduur van aanvragen voor een Militair Invaliditeitspensioen (MIP) en over verzoeken om een herbeoordeling of een voorziening. Een definitieve beoordeling geeft niet alleen rechtszekerheid, maar is voor betrokken veteranen ook een afsluiting van een doorgaans belastende en stressvolle periode die (her)beoordelingen met zich meebrengen. Eerder bracht de Veteranenombudsman openbare rapporten uit over een Bosnië- en een Afghanistan-veteraan die door jarenlange (her)keuringstrajecten, zonder uitzicht op een eindtoestand, eraan onderdoor gingen. De Veteranenombudsman heeft daarnaast zaken opgepakt van veteranen die tot wel negen jaar in onzekerheid verkeerden door telkens opnieuw

61 Nationale ombudsman. (2019, 14 oktober). 'Veteranenombudsman: lange wachten aanvragen Militair Invaliditeitspensioen moet snel afgelopen zijn'

gekeurd te moeten worden. Pas na bemoeienis van de Veteranenombudsman kwam er in hun dossiers een doorbraak en werd ambtshalve een eindtoestand vastgesteld.

Al in 2018 stelde de Veteranenombudsman vragen over het verschuiven van de herbeoordelingstermijn met een jaar door pensioenfonds ABP. De minister gaf toen aan dat er te weinig verzekeringsartsen beschikbaar zijn. De Veteranenombudsman startte door de aanhoudende stroom van klachten en signalen in mei 2019 een onderzoek naar knelpunten in de procedures. De Veteranenombudsman beveelt in zijn rapport de minister van Defensie aan om de MIP-beoordeling uit te stellen tot na het bereiken van de medische eindtoestand. Hierdoor hoeft de veteraan maar één keer bij de verzekeringsarts te komen. In geval van financiële nood moet de veteraan in de tussentijd in aanmerking komen voor een voorlopige inkomensvoorziening of uitkering. Daarnaast kan de rol van zorgcoördinatoren verder worden uitgebouwd. Door actief de regie te nemen en zo ook de termijnen in de procedures te bewaken of te wijzen op voorzieningen, kunnen zij veteranen goed ondersteunen. Ook stelt de Veteranenombudsman vast, dat een veteraan bij de beoordeling van een voorzieningenaanvraag niet altijd bij een verzekeringsarts hoeft te komen. Als de veteraan voor de MIP-beoordeling al recent bij een verzekeringsarts is geweest, kan de arts deze informatie samen met het beeld van de zorgcoördinator gebruiken om tot een oordeel te komen.

Betalingsregeling brengt rust

In het voorjaar meldt veteraan Arnoud zich bij de Veteranenombudsman. Hij vertelde over zijn schuld van € 150.000,- bij het CJIB. Die zou hij graag willen afbetalen, maar dit enorme bedrag kon hij niet zomaar even ophoesten. Het was hem vanwege allerlei omstandigheden niet gelukt eerdere betalingsregelingen na te komen. Arnoud moest dit bedrag nu in één keer betalen, de acceptgiro zat er meteen bij. Toen wij hem spraken, was de uiterste betaaldatum inmiddels verstreken. En lag het arrestatiebevel van het CJIB al klaar. De Veteranenombudsman pakte zijn dossier op en zocht contact met het CJIB, wat leidde tot een regeling voor Arnoud. Hij kan het komend jaar starten met afbetalen, met een voor hem behapbaar bedrag. Op die manier kan hij eraan werken zijn leven weer op de rit te krijgen. En is de stress van een mogelijke arrestatie omdat hij niet kan betalen, weggenomen.

Lopend onderzoek uit eigen beweging: Terugblik op de klachtbehandeling door Defensie
In december 2016 deed de Veteranenombudsman een eerste onderzoek naar de klachtbehandeling door Defensie. De Veteranenombudsman ontving signalen van veteranen dat ze erg lang moesten wachten voordat hun klacht werd behandeld door het ministerie van Defensie. De Veteranenombudsman had hier al eerder klachten over ontvangen. Dit leken geen incidenten meer, maar een structureel probleem.
Klachten van veteranen zijn vaak ingewikkeld. Een belangrijk deel van de klachten gaat over (een gebrek aan) nazorg en tekortkomingen in het re-integratietraject. Als veteranen hierover bij Defensie klaagden, werden veel van die klachten niet op de juiste manier opgepakt.
Zo werden klachtbrieven niet beantwoord of werden klachten ten onrechte behandeld als

gewone brief. Verder viel op dat reacties van Defensie niet de kern van de klacht raakten en dat de klachtbehandeling vaak te lang duurde. Ook werden klachten niet geregistreerd. De Veteranenombudsman concludeerde daarom dat de klachtbehandeling onder de oude regeling niet op orde was en deed de minister van Defensie meerdere aanbevelingen.

In 2017 kwam via de media naar buiten dat klachten over ongewenst gedrag door militairen niet of onvoldoende serieus werden opgepakt door Defensie. Hierbij ging het onder andere om meldingen van militairen over uit de hand gelopen ontgroeningen. In een zogeheten zorgenbrief vroeg de Veteranenombudsman Defensie om beter rekening te houden met slachtoffers van schendingen van integriteit én het belang van zorgvuldigheid en transparantie in het klachtproces.

In het rapport 'Terugblik in 2018' onderzocht de Veteranenombudsman of de aanbevelingen uit de rapportbrief van 2016 waren opgevolgd. Ook onderzochten we hoe de nieuwe Klachtenregeling Defensie, in 2016 voortgekomen uit verschillende interne klachtregelingen, in de praktijk werkte. In het rapport 'Terugblik' werd benadrukt dat professionele klachtbehandeling meer is dan ‹alleen doen wat in de Klachtenregeling Defensie is voorgeschreven›.
Dat in de nieuwe klachtenregeling het klachtproces en de verantwoordelijkheden zijn vastgelegd, garandeert niet dat de uitvoering van de regeling in de praktijk probleemloos verloopt. Daarvoor moeten klagers en klachten op een open en positieve manier worden behandeld. Dit betekent dat een klachtbehandelaar niet alleen handelt in het belang van zijn eigen organisatie, maar ook het belang van de klager in het oog houdt.
Uit het onderzoek blijkt dat er nog veel te verbeteren is. Klachten worden te vaak nog bekeken vanuit het eigen perspectief en formeel benaderd. Ook duurt het nog steeds te lang voordat klachten worden behandeld. Veteranen kunnen nog steeds niet mondeling een klacht indienen bij Defensie.

In juli 2018 is het rapport 'Terugblik' besproken met de minister en staatssecretaris van Defensie. De minister heeft hierop een eigen evaluatie van de Klachtenregeling Defensie toegezegd aan de Tweede Kamer en de Veteranenombudsman. Deze evaluatie bleek voor eind 2018 niet gereed en werd uiteindelijk november 2019 gepubliceerd. Ook uit deze eigen evaluatie blijkt de klachtbehandeling een punt van zorg en aandacht. Ter ondersteuning heeft de Veteranenombudsman in 2019 meerdere workshops gegeven over professionele klachtbehandeling aan de medewerkers van Defensie. De Veteranenombudsman blijft de klachtbehandeling door Defensie nauwgezet volgen en brengt in 2020 een periodieke monitor uit.

Teken van dankbaarheid

Meneer De Vries was samen met zijn vrouw op vakantie in Noord-Holland. Na een bezoek aan het strand werd zijn vrouw, die naast hem in auto zat, niet lekker. Meneer De Vries kon nog net de auto aan de kant zetten. Hij zag dat zijn vrouw steeds verder wegzakte en klam werd. Meneer De Vries trok zijn vrouw uit de auto en legde haar op het gras. Toen meneer De Vries 112 belde, dook plotseling Eva op uit het publiek. Eva begon direct met reanimeren en sloot ook de AED van de naastgelegen supermarkt aan. Aan het snelle en kordate optreden van deze jonge vrouw was het te danken dat mevrouw De Vries het leven terugkreeg. Nadat alle tumult voorbij was, hoorde meneer De Vries dat Eva werkzaam was als militair bij de Koninklijke Marine. Graag wilde hij haar bedanken voor wat zij had gedaan. Meneer De Vries besloot een dankbrief te sturen naar de Marine met als voorstel een erekoord voor Eva. Tot zijn verbazing ontving hij een reactie dat dit niet kon worden toegekend, omdat Eva werkzaam is bij de Geneeskundige Dienst en derhalve niet in aanmerking kan komen. Uit hoofde van haar functie zou zij gekwalificeerd zijn om zulke handelingen te verrichten.
Meneer De Vries vond dit antwoord wel wat 'zuinig' en besloot door te zetten, uit dankbaarheid voor wat Eva – in privétijd – voor zijn vrouw had betekend. Meneer De Vries stuurde een brief naar de Veteranenombudsman. De Veteranenombudsman vroeg de Marine wat er alsnog mogelijk was. De Marine liet weten dat Eva een mooi ambtsbericht in haar dossier krijgt, ondersteund met de dankbrief van meneer De Vries. En bood meneer De Vries aan in contact te komen met de redder van zijn vrouw. Voor de Veteranenombudsman was verdere actie niet meer nodig en werd het dossier van familie De Vries gesloten.

3.4 Resultaten eerdere onderzoeken van de Veteranenombudsman

De Veteranenombudsman verwacht dat er op een serieuze manier wordt omgegaan met zijn rapporten en aanbevelingen. In een aantal dossiers zagen we in 2019 verbeteringen naar aanleiding van onderstaande onderzoeken.

Bergingsverzoeken nabestaanden vliegtuigwrakken Tweede Wereldoorlog
Al in 2016 hebben we bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onze zorg geuit over de ongelijke behandeling van bergingsverzoeken van vliegtuigwrakken uit de Tweede Wereldoorlog (brief 2016/084). In de praktijk beslissen gemeenten zelfstandig hoe er wordt omgegaan met de berging van vliegtuigwrakken. Dat betekent dat op verzoek van nabestaanden soms wel wrakken worden geborgen, en soms niet. Dit zorgt voor de burger voor onzekerheid. Betrokken partijen hebben bij de Veteranenombudsman aangegeven dat landelijke coördinatie op dit punt zou helpen.
De aanleiding was een klacht die de Veteranenombudsman ontving van de Stichting Berging Sterling W7630. Deze stichting klaagde erover dat de gemeente Echt-Susteren had besloten niet over te gaan tot berging van het wrak van een bommenwerper met daarin nog een deel van de Engelse bemanning. De wens van de stichting werd mede ondersteund door verzoeken van directe familieleden van de omgekomen bemanning. De Stafofficier Vliegtuigberging adviseerde om het wrak te bergen. Volgens de gemeente was er echter geen ontploffingsgevaar en dus geen noodzaak tot bergen.

In juli 2018 heeft de minister van BZK laten weten de komende tien jaar dertig vliegtuigwrakken uit de Tweede Wereldoorlog te laten opgraven. De komende jaren ondersteunt het ministerie van BZK gemeenten bij de bergingen van vliegtuigwrakken. Daarmee volgt ze de oproep van de Veteranenombudsman. In september 2019 is begonnen met de berging van de bommenwerper in de gemeente Echt-Susteren.

Ontslagbeleid drugsgebruik veteranen
De Veteranenombudsman ontving de afgelopen jaren meerderde signalen dat jonge veteranen na een missie in de problemen kwamen en onder andere drugs gebruikten als uitvlucht. Sommigen waren ten tijde van het ontslag bekend bij de Militaire Geestelijke Gezondheidszorg. De Veteranenombudsman benadrukte in 2016 dat hij niet tegen gebruik van de ontslagcriteria is, maar hij wil wel graag dat persoonlijke omstandigheden van veteranen worden meegewogen. Militairen die betrapt worden op drugsgebruik moeten niet automatisch 'oneervol' ontslag krijgen.
Defensie heeft in reactie hierop aangegeven dat traumatische ervaringen tijdens een missie voor hen een reden kunnen zijn om af te wijken van hun zerotolerancebeleid. In die omstandigheden kijkt Defensie of de persoon in kwestie geholpen kan worden, van welke voorzieningen hij of zij gebruik kan maken, en of er rechtvaardiging is om de ontslaggrond aan te passen.

In december 2018 kondigde het ministerie van Defensie aan dat zij het gevoerde beleid ten aanzien van ontslag bij drugs gaat heroverwegen en is een werkgroep gestart. In oktober 2019 liet de minister aan de Veteranenombudsman weten dat de werkgroep een aantal adviezen heeft opgesteld die nader moeten worden uitgewerkt. Op basis van deze uitwerking zullen voorstellen worden gedaan om het huidige zerotolerancebeleid aan te passen, dan wel aan te vullen.
De Veteranenombudsman blijft de ontwikkelingen volgen.

Onderzoek uit eigen beweging naar re-integratie
Defensie ondersteunt zwaargewonde veteranen met intensieve trajecten en opleidingen. Omdat deze re-integratietrajecten doorgaans langer duren dan twee jaar, legt het UWV aan Defensie een loonsanctie op. Dit betekent dat Defensie het loon van de veteraan langer moet doorbetalen, omdat er niet genoeg is gedaan om een medewerker te ondersteunen bij re-integratie.
Zowel de Nationale ombudsman als de Veteranenombudsman ontvingen de afgelopen jaren tientallen klachten over het gebrek aan aandacht en begeleiding bij ziekteverzuim. Wanneer deze militairen en veteranen ziek zijn, hebben zij vaak het gevoel dat ze aan hun lot worden overgelaten. Dit heeft grote invloed op hun persoonlijke leven. In april 2018 startte de ombudsman daarom een onderzoek naar deze klachten en signalen. Naast gesprekken met beide instanties werd in juli 2018 een rondetafelgesprek georganiseerd met betrokken bestuurders en deskundigen. Uit het onderzoek blijkt dat gebrek aan kennis, late overdracht van hun taken en onzorgvuldige registratie de grootste problemen zijn in de re-integratieketen bij Defensie.
Over het algemeen is de Veteranenombudsman positief over de recent ingezette verbeteringen door Defensie. Uiteindelijk moet dit leiden tot verbetering van kennis, ondersteuning en regie op de re-integratieketen. Het is aan Defensie om deze verbeteringen daadwerkelijk uit te voeren. Daarnaast deed de Veteranenombudsman aan Defensie de aanbeveling om samen te onderzoeken welke ruimte de Veteranenwet en de Wet verbetering poortwachter bieden om te zorgen voor betere re-integratie, waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke omstandigheden van veteranen.

In juli 2019 ontving de Veteranenombudsman de gevraagde rapportage en brief van de minister van Defensie over de re-integratie van gewonde veteranen, waarin wordt ingegaan op de aanbevelingen van het rapport van de Veteranenombudsman. In 2020 volgt een terugblik op dit onderzoek om vast te stellen of de kennis, ondersteuning en regie daadwerkelijk zijn verbeterd.

Nare verrassing

Libanon veteraan Mark stuurde ons een e-mail, waarin hij vertelt dat hij een rekening van ruim € 12.000,- heeft ontvangen van zijn advocaat. Deze advocaat heeft voor Mark werkzaamheden verricht voor het aanvragen van een schadevergoeding op grond van de Regeling Volledige Schadevergoeding. Op grond van de uitvoeringsregeling artikel 5 worden de kosten voor een raadsman vergoed tot een maximum van € 7.500,-. De advocaat had Mark eerder aangegeven dat de kosten onder het maximumbedrag zouden blijven. En verder niets meer laten weten aan Mark. De Veteranenombudsman adviseert Mark een klacht in te dienen bij het advocatenkantoor én de Veteranenombudsman mee te nemen in de e-mail. Voor advocaten gelden ook gedragsregels, zoals transparantie over de hoogte van het honorarium. Het advocatenkantoor reageert direct per e-mail dat er in het administratieve proces een fout is gemaakt. Mark krijgt een creditnota van het te veel in rekening gebrachte honorarium.

3.5 Wie doen een beroep op de Veteranenombudsman?

Om inzicht te krijgen in de groep veteranen die een beroep doet op de Veteranenombudsman, registreren we een aantal klachtenkenmerken, zoals aan welke missie is deelgenomen, het krijgsmachtonderdeel waarbij de veteraan heeft gediend en de leeftijdsgroep van de veteraan.

De grootste groep individuele veteranen die in 2019 een beroep deed op de Veteranen-ombudsman, heeft gediend in voormalig Joegoslavië (50 veteranen), gevolgd door Afghanistan (41 veteranen). Opvallend is het stijgend aantal Afghanistan-veteranen, in 2017 waren dit nog 11 klachten. Daarnaast zien we een daling van veteranen uit Indië en Nieuw-Guinea. Gelet op de leeftijd van veteranen uit de Tweede Wereldoorlog en Nederlands-Indië-veteranen, is de verwachting dat het aantal klachten van deze groep de komende jaren verder zal afnemen. Tot slot werd in 106 gevallen een beroep gedaan op de Veteranenombudsman door relaties van een veteraan of een belangenbehartiger, niet door de veteraan zelf.

Veruit de meeste veteranen (138) die in 2019 een beroep deden op de Veteranenombudsman, dienden bij de Koninklijke Landmacht. Dit was ook het geval in de voorgaande twee jaren. Gezien de bijdrage van de landmacht bij de langdurige missies in Libanon, voormalig Joego-slavië en Afghanistan is dit een logisch gevolg.

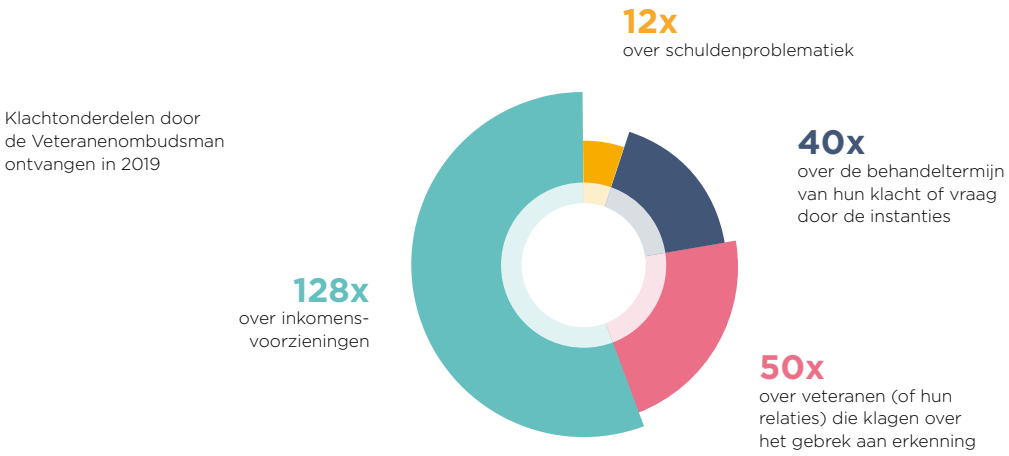
Niet in alle dossiers is vastgelegd wat de leeftijd is van de verzoeker. In 107 dossiers werd de leeftijd van de veteraan wel geregistreerd. De meeste veteranen die zich afgelopen jaar tot de Veteranenombudsman wendden, vielen in de leeftijdscategorie 41 tot 60 jaar.

3.6 Waarover wordt geklaagd?

De ingediende klachten bevatten soms meerdere klachtonderdelen. Ook hadden sommige klachten betrekking op meerdere instanties. De klachtdossiers in 2019 omvatten in totaal 348 klachtonderdelen (2018: 279). Om inzichtelijk te krijgen waarover is geklaagd, hanteert de Veteranenombudsman de volgende categorisering van klachtonderdelen:

- Inkomensvoorzieningen
- Geneeskundige voorzieningen
- Erkenning
- Nazorg
- Schuldenproblematiek
- Behandeltermijn
- Overig

De ruime meerderheid van de klachtonderdelen die de Veteranenombudsman ontvangt, gaan over inkomensvoorzieningen (128 in 2019 versus 80 in 2018). Er is een lichte daling van het aantal klachtonderdelen waarin veteranen (of hun relaties) klagen over het gebrek aan erkenning (50 in 2019 versus 60 in 2018). Het aantal klachtonderdelen dat betrekking heeft op schuldenproblematiek (12), is stabiel gebleven. Een forse stijging betreft het aantal klachtonderdelen over de behandeltermijn van hun klacht of vraag door de instanties (40 in 2019 versus 18 in 2018).



Instanties
Het merendeel van de ontvangen verzoeken, 184 van de 279, gaat over het ministerie van Defensie en het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds, als uitvoeringsorganisatie voor de militaire invaliditeitspensioenen en voorzieningen voor militaire oorlogs- en dienstslachtoffers. Daarnaast werd geklaagd over andere overheidsinstanties, waaronder diverse gemeenten (5), uitkeringsinstanties (7) en andere ministeries (5). Een deel van de klachten heeft ook betrekking op een privaatrechtelijke organisatie (20) met een taak ten aanzien van veteranen, zoals het Veteraneninstituut (7) en stichting de Basis (7).

3.7 Vooruitblik Veteranenombudsman 2020

Monitor Klachtbehandeling Defensie
De focus van de Veteranenombudsman was in 2019 onder meer gericht op de klachtbehandeling van Defensie. Uit de Terugblik Klachtbehandeling Defensie (mei 2018) blijkt dat de klacht-behandeling door Defensie in de afgelopen jaren weinig is verbeterd. Aanbevelingen zijn gedaan en een periodieke monitor op de klachtbehandeling is aangekondigd. Defensie is een evaluatie naar het eigen klachtenproces gestart en dat is, na bijna een jaar vertraging, in november 2019 aangeboden aan de Tweede Kamer. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag is de aangekondigde klachtenmonitor Defensie van de Veteranenombudsman in de afrondende fase. De uitgangspunten van de visie Professionele Klachtbehandeling vormen de basis voor deze monitor, die door de Nationale ombudsman in bredere context gebruikt kan gaan worden.

Onderzoek naar (behandelingsduur) schaderegelingen Defensie
De Veteranenombudsman gaat de behandelingsduur van claims en uitvoering van schade-regelingen voor veteranen onderzoeken. Ondanks de regeling 'Volledige Schadevergoeding Veteranen' blijkt het in de praktijk vaak vele jaren te duren, voordat een overeenkomst gesloten wordt, of volgt er zelfs helemaal geen overeenkomst. Het ministerie van Defensie en de belangenbehartigers van de veteranen, zoals vakbonden en advocaten, wijzen hierbij vaak naar elkaar. Daarnaast spelen er nog andere vragen bij veteranen, zoals: wanneer komt een zaak bij de Landsadvocaat terecht en wanneer bij de afdeling Claims? Kun je alsnog een aansprakelijkstelling vragen, nadat je een procedure voor een volledige schadevergoeding bent ingegaan? Wanneer kom je in aanmerking voor een voorschot? Kortom, er is nog veel onduidelijk. De Veteranenombudsman gaat de betrokken partijen bij elkaar brengen, de knelpunten in kaart brengen en oplossingsrichtingen aangeven.

Veteranen in detentie: toegang tot zorg
De afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman diverse problemen gesignaleerd als het gaat om veteranen in detentie en hun toegang tot zorg. Is in de huidige (militaire) strafrechtketen oog voor het perspectief van de veteraan? Daarom start de Veteranenombudsman in samen-werking met de Nationale ombudsman een onderzoek naar de toegang tot zorg van veteranen in detentie.

Uitvoering van het Militair Invaliditeitspensioen
De Veteranenombudsman verwacht in het eerste kwartaal van 2020 een reactie van de minister van Defensie op de aanbevelingen van onderzoek naar het Militair Invaliditeitspensioen.

Structurele financiële ondersteuning veteranenontmoetingscentra
In Nederland zijn er ruim 20 inloophuizen voor veteranen en hun relaties. Veteranen kunnen hier terecht voor een gesprek met lotgenoten, voor dagbesteding en/of hulpvragen. Ook helpen zij vanuit de inloophuizen de gemeente bij activiteiten, zoals herdenkingen of scholenprojecten. De financiering is per inloophuis verschillend en afhankelijk van subsidies, giften en donaties, waardoor het soms lastig is om financieel rond te komen. Het zorgt bovendien voor veel onzekerheid.
De Veteranenombudsman pleit ervoor om dit voortaan anders te regelen met een structurele bijdrage vanuit de overheid. Dit zorgt ervoor dat de inloophuizen blijven bestaan en bespaart het Rijk en de gemeenten zorgkosten die anders (deels) aan maatschappelijk werk, dagbesteding of intensieve begeleiding besteed zouden worden.
In 2018 werd bovendien een motie ingediend door de Tweede Kamerleden Bruins Slot en Kerstens, waarin de regering wordt opgeroepen om hier werk van te maken. In september 2019 vond een inspiratiebijeenkomst plaats met Defensie en de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Tot welke concrete acties dit geleid heeft, is op het moment van schrijven van dit verslag nog niet bekend. De Veteranenombudsman blijft in 2020 actief op dit dossier.

3.8 Internationaal

De Nationale ombudsman als Veteranenombudsman maakt deel uit van het internationale netwerk van militaire ombudsinstanties. Jaarlijks vindt een internationale conferentie plaats, de International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF). ICOAF is een internationale conferentie die zich richt op het uitwisselen van ervaringen over het behandelen van klachten en het doen van onderzoek naar de mensenrechten en welzijn van burgers en krijgsmachtpersoneel. Aan de conferentie nemen 50 landen en vertegenwoordigers van internationale organisaties zoals de EU, NAVO, OVSE en VN deel.

Sinds 2013 heeft de Nationale ombudsman/Veteranenombudsman deelgenomen aan de conferenties en levert hij een actieve bijdrage aan de ICOAF. In 2016 heeft de Veteranen-ombudsman de 8ste ICOAF georganiseerd in Amsterdam, in samenwerking met Defensie. In oktober 2019 werd de 10de ICOAF in Sarajevo gehouden. De Veteranenombudsman was dagvoorzitter tijdens deze conferentie.

Verder heeft de Veteranenombudsman, op uitnodiging van de Geneva Centre for Security Sector Governance, gesproken bij de Verenigde Naties in mei (Genève) en juli (New York). De Veteranenombudsman sprak over het belang van een institutie als de ombudsman in de rechtsstaat in de lijn van Sustainable Development Goal 16: ‘Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels’.

4 Onze mensen

4 Onze mensen

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman vinden het belangrijk dat medewerkers zich voortdurend ontwikkelen en 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.

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 ziekteverzuim? Ook beschrijven we wat we doen om in contact te blijven met de organisaties om ons heen.

Personeelsbestand
In 2019 werden de ombudsmannen ondersteund door 176 medewerkers (161 fte's).

Opbouw personeel
Al jaren werkt er een hoog percentage vrouwen binnen onze organisatie: 68,8 procent vrouwen tegenover 31,2 procent mannen. Daarnaast is de leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen als volgt:

Leeftijdsopbouw	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2018	4	26	43	56	18	21
2019	1	29	47	54	26	19

Bij de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman werken veel hoogopgeleiden. Veel medewerkers zitten in loonschaal 11. Dit is de schaal van de grootste functiegroep 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
2018	**Vrouw**	3	7	1	10	5	9	49	20	8	5	0	1	0
	Man	0	4	0	3	0	7	20	6	6	3	0	0	1
2019	**Vrouw**	2	7	2	6	4	18	47	22	7	5	0	1	0
	Man	0	4	0	3	1	12	18	8	5	4	0	0	0

Stagiairs
In 2019 hebben vijf studenten stage gelopen binnen onze organisatie. De stagiairs kwamen vooral vanuit juridische opleidingen op hogescholen.

Ontwikkeling medewerkers
We geven medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen door het volgen van opleidingen en cursussen. Er zijn in 2019 onder meer opleidingen aangeboden op het gebied van schrijfvaardigheid (schrijven op taalniveau B1 en effectief schrijven), gespreksvaardigheden, professionele klachtbehandeling (workshops door medewerkers, voor medewerkers), conflicthantering, versterking mentale weerbaarheid, de effectiviteit van ons werk en omgang met locatie-onafhankelijk werken. Ook werden er cursussen over beeldbewustzijn en coachingsvaardigheden georganiseerd. Daarnaast konden veel medewerkers buiten onze organisatie een opleiding of training volgen.

Ziekteverzuim en vitaliteit
In 2019 is het ziekteverzuim gedaald naar 5,7 procent (2018: 6,5 procent).
Vitaliteit is een belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman. We willen een werkgever zijn met vitale medewerkers die veilig kunnen werken. Hier hebben we ook beleid voor opgesteld. Verder organiseren we workshops over ziekteverzuim en vitaliteit voor het management en kunnen medewerkers het hele jaar door deelnemen aan sportieve activiteiten, tijdens de lunchpauze en na werktijd.

Medewerkers naar buiten
We ontvangen dagelijks klachten van burgers over een groot aantal overheidsinstanties. Kennis van die instanties en hoe zij werken, is daarom erg belangrijk. Ook is het belangrijk dat de medewerkers die klachten behandelen, inzicht hebben in de leefwereld van de burger.

Hier werken we als volgt aan:

- Medewerkers brengen werkbezoeken aan uiteenlopende overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties. Zij volgen, organiseren en geven uiteenlopende workshops, lezingen en cursussen die gaan over burger-overheid aan tal van groepen, onderwijsinstellingen en instanties
- We detacheren medewerkers bij andere organisaties. Daar kunnen medewerkers zelf om vragen. In 2019 waren enkele medewerkers elders gedetacheerd
- Medewerkers van andere organisaties worden ook regelmatig gedetacheerd bij de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman. Dit levert voor alle partijen nieuwe kennis en inzichten op

Nevenfuncties ambtsdragers
In 2019 bekleedden de ambtsdragers de navolgende nevenfuncties. Dit is de stand van zaken op 31 december 2019. De nevenfuncties worden ook gepubliceerd op onze website.

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen
- Docent Studiecentrum Rechtspleging (sinds 1 april 2005, tegen een vergoeding per cursus)
- Erelid van Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak (sinds 2012, onbetaald)
- Voorzitter (eerder lid) Raad van Toezicht Juridisch Loket (sinds 5 juli 2012, betaald)
- Ambassadeur Stichting voor Vluchtelingenstudenten UAF (sinds 1 november 2013, onbetaald)
- Voorzitter (eerder lid) Raad van Toezicht en key expert Center for International Legal Cooperation (sinds 20 december 2013, voorzitterschap onbetaald; missies tegen dagtarief en onkostenvergoeding)
- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, onbetaald)
- Lid Raad van Advies College Rechten van de Mens (sinds 1 april 2015, onbetaald)
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, onbetaald)
- Bestuurslid van de Europese Regio van het Internationale ombudsman instituut (International Ombudsman Institute, sinds 8 september 2016, onbetaald)
- Lid Comité van Aanbevelingen voor een boek over het studentenverzet (tijdelijke functie, onbetaald)
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (betaald, met onkostenvergoeding)
- Lid Raad van Advies Instituut Gak (sinds 1 juli 2018, betaald)

Substituut ombudsman Joyce Sylvester

- Bestuurslid van Stichting Slot Zuylen (sinds september 2019, onbetaald)
- Raad van Toezicht van het VSBfonds (sinds 1 januari 2018, betaald)
- Voorzitter Raad van Toezicht PCOU/St. Willibrord Utrecht (sinds 1 augustus 2018, betaald)
- Beschermvrouwe van het Goois Korenfestival (sinds 2012, onbetaald)
- Ambassadeur Stichting duurzame Ontwikkeling Nederland Suriname (d'ONS) (sinds 2006, onbetaald)

Kinderombudsman Margrite Kalverboer

- Hoogleraar Kinderen, pedagogiek, kinderrechten en vreemdelingenrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen (onbetaald)

Klachten over de organisatie

De medewerkers van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman doen er alles aan om burgers die er niet uitkomen met de overheid, verder te helpen. Toch gebeurt het dat mensen, na contact met een van onze medewerkers, niet tevreden zijn en een klacht indienen. In 2019 zijn daarover 128 klachten binnengekomen.

In 22 gevallen ging de klacht over een oordeel of beslissing van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman. Deze klachten gingen dus niet over het handelen van de medewerker, maar over het oordeel dat is gegeven. Deze klachten zijn als verzoek om herziening behandeld.

63 klachten zijn op een informele manier behandeld. Bij een informele behandeling wordt vaak door de leidinggevende van de betrokken medewerker contact opgenomen met de indiener van de klacht om de klacht te bespreken en praktische afspraken te maken over een nog lopende zaak.

In 43 gevallen heeft de ombudsman een schriftelijk oordeel gegeven over de klacht. Hiervan zijn 9 klachten geheel en 4 deels gegrond verklaard. In de meeste gevallen ging het om burgers die vonden dat hun zaak niet snel genoeg werd behandeld en graag eerder van ons een reactie hadden ontvangen. Om dit te voorkomen blijft het belangrijk om burgers tussentijds op de hoogte te houden van de stand van zaken. Het kan zijn dat een zaak langer duurt dan gepland, maar het is belangrijk mensen hierover te blijven informeren.

Ook hebben we klachten ontvangen van mensen die hun klacht niet mondeling wilden toelichten, terwijl de ombudsman dit wel nodig vond voor een goede klachtbehandeling. De klachtbehandeling werd in die gevallen beëindigd. Verder is een klacht ontvangen over de volgorde bij het invullen van het klachtenformulier op de website. Pas na het omschrijven van de klacht ontving iemand bericht of de ombudsman bevoegd is. Naar aanleiding van deze klacht hebben we dit aangepast. Nu wordt eerst nagegaan of de ombudsman bevoegd is.

Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
www.nationaleombudsman.nl

de Kinderombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Telefoon 0800 – 876 54 32
www.dekinderombudsman.nl

Veteranenombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

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

Foto voorzijde: C. Barton van Flymen/Hollandse Hoogte