

Vergaderjaar 2021–2022

**36 046**

## **Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2021**

**Nr. 2**

### **JAARVERSLAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN OVER 2021**

#### **INHOUDSOPGAVE**

Voorwoord	2
Leeswijzer	5
1. Het werk van de Nationale ombudsman	6
1.1 Armoede	12
1.2 Toegang tot voorzieningen	17
1.3 Fundamentele rechten	21
1.4 Participatie en invloed	26
1.5 Leefbaarheid	29
1.6 Caribisch Nederland	33
1.7 Internationaal	36
2. Het werk van de Kinderombudsman	38
2.1 Betere naleving van het VN-Kinderrechtenverdrag nog steeds nodig	38
2.2 Impact coronamaatregelen op kinderen en jongeren	40
2.3 Ombudswerk	42
2.4 Publicaties	44
2.5 Zorgen over kinderen onder de aandacht	47
3. Het werk van de Veteranenombudsman	49
3.1 Klachtenbeeld	50
3.2 Onderzoeken	51
3.3 Werk in cijfers	57
3.4 Vooruitblik Veteranenombudsman 2022	59
3.5 Internationale activiteiten	61
4. Onze mensen	62

## **VOORWOORD**

### ***De burger kan niet wachten***

In 2021 hadden coronamaatregelen voor het tweede jaar grote impact op het persoonlijke leven van burgers en op het functioneren van de samenleving. De overheid was voor burgers vaak fysiek onbereikbaar en kwam zo nog verder op afstand te staan. Tegelijkertijd greep zij via maatregelen in op het leven van burgers, kinderen en veteranen. Het aftreden van het Kabinet-Rutte III in januari 2021, de verkiezingen in maart en de lange formatie die daarop volgde, leidden tot een jaar van *demissionaire stilte en bestuurlijke introspectie*. Veel noodzakelijke ontwikkelingen kwamen in een «wachtstand» terecht. Zo was er onvoldoende voortgang in de hersteloperatie kinderopvangtoeslagen en bij de aanpak van de gaswinningsproblemen in Groningen en Drenthe. Controversieel verklaarde onderwerpen bleven lang liggen, waardoor de uitvoering in de problemen kwam. Ook noodzakelijke veranderingen in Caribisch Nederland moesten wachten tot er begin 2022 een nieuw kabinet was. En over een nieuwe bestuurscultuur werd na de Tweede Kamerverkiezingen weinig meer vernomen. Dit alles heeft het leven van burgers ingewikkelder gemaakt en het vertrouwen van burgers in de overheid verder op de proef gesteld.

### **Meer mensen dreigen na de crisis in kwetsbare positie te komen**

Het aanpakken van de coronapandemie stelde de overheid op de proef en vroeg om onconventionele maatregelen. Maar een land kan niet meerdere jaren vanuit een crisisstand worden bestuurd. In de loop van 2021 namen steun en begrip daarvoor in de samenleving sterk af. Wij hebben geconstateerd dat het aantal mensen dat niet meer mee kan doen aan de samenleving, in 2021 is toegenomen. Vaak gaat het dan om mensen van wie we voorheen nooit hadden gedacht dat zij een beroep op de zorg of andere hulp zouden moeten doen. We hebben gezien dat deze mensen na de coronacrisis voor lange tijd in armoede dreigen te vervallen. En wie eenmaal in armoede leeft, komt daar vaak heel moeilijk weer uit en wordt kwetsbaar voor andere problemen, bijvoorbeeld op het gebied van scholing, werk of huisvesting. Dat risico dreigt onder meer voor mensen die met langdurige gevolgen van covid te maken hebben en voor wie ontslag dreigt. De vergelijking met de nasleep van Q-koorts dringt zich op. Hier zagen we dat mensen op die manier in steeds grotere problemen kunnen komen. Dat kan ook nu weer gebeuren. Bijvoorbeeld bij ondernemers die door de beperkende maatregelen te diep in hun financiële reserves moesten tasten. Is de overheid er ook nog voor hen als straks de urgentie van de pandemie is verdwenen?

### **Fundamentele rechten onder druk**

De coronamaatregelen raakten aan fundamentele rechten van burgers. Door de noodzaak om snel in te grijpen, is onvoldoende gekeken naar de proportionaliteit van de maatregelen en het effect op het leven van kinderen en volwassenen. Door de focus op crisismaatregelen zijn de belangen van kinderen bij beleidsbepalers nog verder op de achtergrond geraakt. In 2021 is vaak een beroep gedaan op solidariteit met anderen. Door de coronacrisis hebben we te maken met een generatie jonge Nederlanders die zich solidair heeft getoond, maar is opgegroeid met onderwijsachterstanden, weinig mogelijkheden voor sociale ontwikkeling, een hoge studieschuld en geen kans op een eigen huis. Zij mogen geen vergeten generatie worden die nog jarenlang kampt met een onevenredige achterstand.

### **Maatwerk is geen oplossing voor slecht beleid**

In 2021 is het vertrouwen van burgers in de overheid verder onder druk komen te staan. Om dat vertrouwen terug te winnen moet de overheid zich allereerst betrouwbaar tonen. Simpel gezegd zal de overheid eerst zijn werk goed moeten doen. In de afgelopen jaren zijn veel taken bij gemeenten neergelegd. Doordat de taken onvoldoende doordacht en vaak met minder geld bij andere overheden zijn neergelegd, zijn vooral gemeenten lang niet altijd in staat om burgers op een adequate manier te helpen. Het leidt tot klachten over gemeenten en draagt eraan bij dat mensen er niet meer op vertrouwen dat de overheid er voor hen is. De politiek-bestuurlijke reflex is in dat geval vaak om als oplossing «maatwerk» te bieden. Maar maatwerk is geen oplossing voor slecht beleid. Het verhult dat het beleid in de basis niet goed was en dát moet worden aangepakt. Het is cruciaal om beleid en uitvoering te ontwerpen vanuit het perspectief van de burger: waar hebben burgers behoefte aan en hoe ontwikkel je beleid dat via normale begrijpelijke systemen kan worden uitgevoerd?

### **Bereikbaar voor wie ons nodig heeft**

Ook de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman hadden in 2021 te maken met de gevolgen van de coronacrisis en de langdurige formatie. Veel van ons werk had betrekking op de gevolgen van de coronamaatregelen. Door de coronabeperkingen hadden we minder persoonlijk contact met burgers, maar we bleven bereikbaar voor wie ons nodig had. Zo hielpen we zelfstandige ondernemers via een speciaal meldpunt, bleven we opkomen voor fysiek onderwijs voor kinderen en steunden we militairen die met quarantaineregels te maken kregen die hun inzetbaarheid bemoeilijkten.

### **Tijd voor concrete daden en snelheid**

Voor de overheid is het nu zaak om door te pakken op de onderwerpen die te lang zijn blijven liggen. Het bewustzijn over de ernst van de situatie is er inmiddels. Er is veel beloofd en er zijn plannen gemaakt, maar het is nu tijd voor concrete daden en snelheid. Dat geldt nadrukkelijk voor de hersteloperatie kinderopvangtoeslagen en voor de gevolgen van de aardbevingen in Groningen en Drenthe. Maar het geldt ook voor de situatie na de watersnood in Limburg.

In tijden van crisis moet de overheid het stuur in handen nemen. Maar in 2021, het jaar van demissionaire stilte en bestuurlijke introspectie, is dat leiderschap wel gemist. Wij doen een beroep op de overheid om de weg naar herstel met daadkracht en met oog voor alle burgers in te zetten. En te voorkomen dat «corona» de volgende hersteloperatie wordt die door onduidelijkheid en gebrek aan voortgang burgers eerder minder dan meer vertrouwen geeft op een goede afloop.

Meer vertrouwen op een goede afloop begint met een overheid die zich betrouwbaar toont, behoorlijk handelt en het burgerperspectief centraal stelt. Dat vraagt om een overheid die transparant en realistisch is over wat mogelijk is en waarmaakt wat er is beloofd. Die gemaakte fouten en (ongewenste) gevolgen van beleid op een fatsoenlijke manier herstelt. En die fundamentele rechten van volwassenen en kinderen beschermt en hen in staat stelt om regie te voeren over hun eigen leven en handelen.

Wij kijken hier terug op 2021, maar willen niet voorbijgaan aan de schaduw die de oorlog in Oekraïne vooruit werpt. Deze afschuwelijke oorlog laat zien hoe belangrijk, maar ook hoe kwetsbaar mensenrechten,

instituties en de rechtsstaat zijn. We zullen alert moeten zijn op de gevolgen van de oorlog. Bij de opvang en inburgering van gevluchte Oekraïense burgers, maar ook bij een toename van armoede en schulden van anderen die de overheid echt nodig hebben.

Kinderombudsvrouw,  
Margrite Kalverboer

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman,  
Reinier van Zutphen

## **LEESWIJZER**

In dit jaarverslag leest u in hoofdstuk 1 over het werk van de Nationale ombudsman vanuit vijf thema's, over Caribisch Nederland en over de internationale activiteiten van de Nationale ombudsman. Vervolgens gaan hoofdstuk 2 en 3 over de inspanning van de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Tot slot vindt u in hoofdstuk 4 de personeelscijfers van de Nationale ombudsman. Alle in dit jaarverslag genoemde rapporten, rapportbrieven, nieuwsberichten en columns van de Nationale ombudsman en Veteranenombudsman zijn te raadplegen op de website [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl). Daar vindt u ook cijfers over ons werk. Alle publicaties van de Kinderombudsman zijn te vinden op de website [kinderombudsman.nl](http://kinderombudsman.nl). Het merendeel van de klachten lossen wij op door middel van interventie. Voorbeelden hiervan ziet u ook als cases terug in dit verslag. Omwille van de privacy noemen wij de burgers in deze verschillende cases niet bij hun echte naam.

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

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

Het belangrijkste onderdeel van het werk van de Nationale ombudsman is het helpen van burgers als het misgaat tussen hen en de overheid. Door te ondersteunen met adviezen en het geven van praktische handvatten. Door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket. En als dat nodig is nader onderzoek te doen. Zodoende dagen wij overheden uit anders te kijken naar hun dienstverlening en processen.

We spreken hen aan bepaalde zaken te verbeteren en vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen. Zodat het burgerperspectief altijd gerespecteerd wordt en onderdeel is van alles wat de overheid doet. Daarnaast ondersteunen we professionals om burgers met een hulpvraag, beter te helpen.

### **Effectiviteit van ons werk**

Als het misgaat tussen burger en overheid kan de Nationale ombudsman tussenbeide komen, bemiddelen of onderzoek instellen. Ook kan de ombudsman op eigen initiatief structurele problemen aandacht geven. In 2021 heeft de Nationale ombudsman 29.919 verzoeken van burgers ontvangen. Dit zijn er 4.279 meer dan in 2020. Het aantal verzoeken uitgesplitst per overheidsinstantie staat in de Cijferbijlage bij dit jaarverslag op [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl).

De Nationale ombudsman spreekt ook met uitvoeringsorganisaties, maatschappelijk middenveld en leden van het kabinet. Hij sprak 16 keer in de Tweede Kamer en Eerste Kamer, waarvan drie gesprekken samen met de Kinderombudsman. In 2021 kwam er 14 keer een kabinetsreactie op een rapport of brief van de ombudsman. Er werden naar aanleiding van onze rapporten of brieven vier keer Kamervragen gesteld. 12 keer werd er in Kamervragen verwezen naar een rapport of brief van de ombudsman, 16 keer gebeurde dit alleen in de antwoorden op Kamervragen en 11 keer werd de Nationale ombudsman genoemd in moties.

Daarnaast kunnen overheden en uitvoeringsorganisaties bij de ombudsman terecht voor gratis (online) workshops over professionele klachtbehandeling. In 2021 gaven we 18 workshops. Ook in 2022 blijven we deze (online) workshops aanbieden.

Er was in 2021 veel belangstelling voor het werk van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman en voor onze boodschap aan de overheid in ons jaarverslag over 2020: «De burger verdient beter». We benadrukten dat het herstellen van vertrouwen tussen overheid en burgers begint bij een overheid die haar werk goed doet. Burgers verwachten een behoorlijke behandeling van de overheid. Een overheid die eerlijk, simpel en begripvol is. Deze boodschap brachten we steeds en op verschillende manieren.

In 2021 hebben we, na de verkiezing van de Tweede Kamerleden en als start van een nog intensievere kennisdeling, een aantal aandachtspunten aan Kamercommissies gestuurd. Dit zijn aandachtspunten op basis van klachten en eigen onderzoek en daarmee belangrijke input voor het werk

van de Tweede Kamerleden. Met meerdere Kamercommissies zijn we in gesprek gegaan over die aandachtspunten.

Informateur Herman Tjeenk Willink ging met de Nationale ombudsman Reinier van Zutphen in gesprek over de kabinetsformatie. In dit gesprek stond de gespannen relatie tussen burger en overheid centraal. Ook schreven we samen met de andere Hoge Colleges van Staat (Raad van State en de Algemene Rekenkamer) een paper ten behoeve van de formatie<sup>1</sup>. Hierin onderstreepten wij dat het tij moet worden gekeerd. De overheid heeft te weinig oog voor de zorgen, belangen en mogelijkheden van burgers.

We zien dat onze oproep om de relatie tussen burger en overheid te herstellen ook nadrukkelijk terugkomt in het coalitieakkoord van het nieuwe kabinet «Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst». Dat stemt positief, maar uiteindelijk moet in de komende jaren blijken of dit besef ook doorklinkt in wetgeving, beleid en uitvoering. En in het gedrag van de overheid. Dit blijven we nauwgezet volgen.

### **Veranderende rol en taken**

De schrijnende situaties rondom de kinderopvangtoeslagaffaire laten zien hoe belangrijk het is dat burgers goed en snel worden geholpen als het misgaat. En in het bijzonder bij onbehoorlijk handelen van uitvoeringsorganisaties. In de Kamerbrief met reactie van het kabinet op het rapport «Ongekend onrecht»<sup>2</sup> wordt de rol van de ombudsman genoemd. In principe worden klachten eerst behandeld bij de betreffende uitvoeringsinstantie, voordat de ombudsman een klacht in behandeling neemt. De Nationale ombudsman ziet echter ruimte om direct in actie te komen als mensen in schrijnende situaties zich bij hem melden. Om deze intensievere rol goed te vervullen zijn veranderingen nodig bij de uitvoeringsorganisaties en bij de Nationale ombudsman. Zo'n rol van de ombudsman werkt alleen als het lerend vermogen van uitvoeringsorganisaties wordt vergroot (zoals op de juiste manier signaleren van, en omgaan met, klachten). Daarnaast zullen zij de aanbevelingen/adviezen van de Nationale ombudsman vaker en sneller op moeten volgen. Wij moeten ervoor zorgen dat burgers de Nationale ombudsman weten te vinden en vice versa. Ook is het nodig dat de Nationale ombudsman nog strakker volgt wat er met zijn aanbevelingen en adviezen gebeurt. En om de signalen proactief op te pakken en te monitoren, moet de Nationale ombudsman beschikken over voldoende medewerkers met de juiste vaardigheden. De ombudsman heeft hiertoe extra ruimte gekregen. Het komende jaar geven wij hier verder invulling aan.

Om ook in de toekomst als Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman burgers, kinderen en veteranen snel op weg te helpen, kunnen we zelf niet stil blijven zitten. Daarom blijven wij werken aan onze organisatie om onze dienstverlening te verbeteren.

### **Onderzoek naar behoorlijkheid**

Wanneer burgers een klacht indienen, dan toetst de Nationale ombudsman aan de hand van behoorlijkheidsnormen in hoeverre het optreden van de overheid behoorlijk was. Maar het antwoord op de vraag over wat «behoorlijkheid» precies is, verandert continu, net als de relatie

<sup>1</sup> Nationale ombudsman, Raad van State, & Algemene Rekenkamer. (2021). Zorgvuldig, rechtsstatelijk en met vertrouwen in de burger.

<sup>2</sup> Kamerbrief van kabinet. (2021). Kabinetsreactie op rapport Ongekend onrecht.

tussen burger en overheid. Daarom is de Nationale ombudsman in 2021 het project «Behoorlijkheid» gestart. Onze eigen onderzoekers en klachtbehandelaars zijn als expert om input gevraagd. Daarnaast spreken we met burgers, ambtenaren, bestuurders, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties over een toekomstbestendige invulling van behoorlijkheid. Er is gestart met een literatuurstudie naar de ontwikkelingen in de relatie burger en overheid. Ook zijn gesprekken gevoerd met 19 gemeentelijke ombudsmannen. De Universiteit Groningen heeft de huidige behoorlijkheidsnormen geanalyseerd en eind 2021 de analyse en aanbevelingen<sup>3</sup> gepresenteerd. We hebben een externe klankbordgroep gevraagd om mee te denken. De leden zijn in 2021 driemaal bij elkaar gekomen.

### **Professionals ondersteunen**

Kerntaak van de ombudsman is dat wij de burger bijstaan wanneer deze bij ons aanklopt met een klacht over een overheidsinstantie. Maar nog liever voorkomen we dat zo'n probleem een klacht wordt. Via het in 2021 gelanceerde online platform Raadbaak kunnen (maatschappelijke) professionals – die direct of indirect werken met burgers met een hulpvraag – met elkaar én de Nationale ombudsman kennis uitwisselen, elkaar vragen stellen en casuïstiek bespreken. Professionals kunnen de burger daarmee sneller en beter op weg helpen. De ombudsman en zijn onderzoekers signaleren via de Raadbaak mogelijke knelpunten die kunnen leiden tot nader onderzoek. Inmiddels hebben meer dan 330 maatschappelijke professionals zich bij de Raadbaak aangesloten. Naast de Raadbaak hebben we op onze website een speciaal gedeelte ingericht met vakinformatie. Professionals kunnen zich via deze website aanmelden voor alerts op specifieke thema's zoals onderwijs, zorg of werk & inkomen.

In 2021 organiseerden we via de Raadbaak twee online kennissessies speciaal voor professionals. Eén over klachten met betrekking tot etnisch profileren en één over het in contact komen met moeilijk bereikbare doelgroepen. Ook zijn twee webinars georganiseerd waarbij Reinier van Zutphen in gesprek ging met professionals over het doorbreken van systemen en domeinoverstijgend samenwerken via de Raadbaak.

Professionals kunnen met vragen direct terecht bij de Nationale ombudsman door een speciaal telefoonnummer te bellen (070-3563550). In 2021 is er 96 keer gebruik gemaakt van deze hulplijn.

### **Burgers en professionals bereiken**

In 2019 heeft de Nationale ombudsman vijf prioritaire doelgroepen geformuleerd: jongvolwassenen, migranten en vluchtelingen, zelfstandigen, alleenstaande ouders en jonge ouders, oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen. Uit onderzoek blijkt dat juist deze burgers de ombudsman niet goed weten te vinden. We willen onze naam- en functiebekendheid onder deze groepen verder vergroten en hen laten weten dat we er voor hen zijn als ze in de knel komen. Dat doen we via intermediairs en maatschappelijke professionals, online, bijvoorbeeld via gerichte sociale media posts en de Raadbaak. Maar ook fysiek op straat, zoals tijdens de Provincietour van de Nationale ombudsman in Flevoland in september 2021. En door middel van ons free publicity programma en persberichtgeving.

<sup>3</sup> Rijksuniversiteit Groningen. (2021). Onderzoeksrapport analyse ombudsprudentie: Zorgvuldige procedures, eerlijke beslissingen en respectvolle bejegening.

Verder heeft de Nationale ombudsman in 2021 vier digitale themamagazines gemaakt, gericht op specifieke doelgroepen. Aan bod kwamen zzp'ers en schuldhulpverlening, het gebruik van data en algoritmen door de overheid, mantelzorg en de gevolgen van de gaswinning in Noord-Nederland. Daarnaast hebben we een zogeheten longread gepubliceerd, een zeer uitgebreid artikel over de schrijnende situatie van vrouwen in de opvang. Deze en andere producties hebben we via sociale media en de website onder de aandacht gebracht. Nieuw daarbij was de inzet van uitlegvideo's en LinkedIn-carroussels.

### **Ombudsman voor gemeenten, provincies en waterschappen**

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman voor het grootste deel van de gemeenten en alle provincies en waterschappen. In 2021 vervulde de Nationale ombudsman de ombudsfunctie voor 263 van de 352 gemeenten, en van hun gemeenschappelijke regelingen. In 2021 ontvingen we bijna 6.000 klachten en vragen over lokale overheden, waarvan ruim 5.000 over gemeenten. Gemeenten vormen daarmee de grootste groep waarover de Nationale ombudsman klachten ontvangt.

De Nationale ombudsman heeft oog voor de lokale situatie in gemeenten en provincies. We willen graag dat lokale overheden dit ook zo ervaren. Daarom hebben we in 2021 het plan «Verbeteren lokale ombudsfunctie» verder uitgevoerd. We brengen hiermee onze dienstverlening nadrukkelijker onder de aandacht bij lokale overheden. Professionele klachtbehandeling staat daarin centraal. Via verschillende nieuwsbrieven van bijvoorbeeld de Vereniging voor Raadsleden, VNG en blad voor Burgemeesters informeren we overheden over onze rol als tweedelijnsklachtbehandelaar en delen wij kennis om hun dienstverlening nog beter te laten aansluiten bij de behoeftes van hun inwoners.

We bezochten ook lokale overheden in 2021. Onder andere de waterschappen en diverse gemeenten in Groningen en Noord-Brabant. Maar bijvoorbeeld ook de gemeenten Apeldoorn, Vlaardingen, Maastricht en Sittard-Geleen. Ook heeft de ombudsman tijdens de Provincietour in Flevoland diverse gemeenten en maatschappelijke organisaties bezocht. Er zijn dit jaar in verband met corona minder fysieke bezoeken afgelegd dan gewenst. Wel zijn er met regelmaat (digitale) gesprekken gevoerd met strategische partners als VNG en Divosa.

### **Corona-gerelateerde klachten**

Het jaar 2021 stond – net als 2020 – voor een belangrijk deel in het teken van corona. Ook in 2021 heeft de overheid veel van burgers moeten vragen om de volksgezondheid te beschermen. Maar burgers mochten ook het een en ander van de overheid verwachten, bijvoorbeeld duidelijke en toegankelijke overheidsinformatie en een goed werkend coronatoegangsbewijs. Dat dit niet altijd even goed liep, zagen we ook terug in het aantal corona-gerelateerde klachten dat we ontvingen. In 2021 was bijna 11 procent van het aantal klachten corona-gerelateerd. Veel klachten gingen begin 2021 over het vaccinatiebeleid, zoals de volgorde van vaccineren en het ontbreken van keuzevrijheid bij vaccins. In de loop van 2021 ging het merendeel van de klachten over de registratieproblemen die mensen hadden, waardoor ze geen QR-code konden downloaden. Het betrof bijvoorbeeld burgers die hun eerste prik in een ander Europees land hadden gekregen of burgers die beide vaccinaties op dezelfde datum hadden staan. Deze groep werd door de overheid vaak van het kastje naar de muur gestuurd, van de GGD naar het RIVM en/of de huisarts. We hebben regelmatig interventies uitgezet om het registratieprobleem

opgelost te krijgen voor individuele burgers. Maar ook voor specifieke groepen burgers, zoals de gevaccineerde ongedocumenteerden, heeft de Nationale ombudsman zich ingezet om te zorgen dat zij een QR-code konden krijgen.

Daarnaast ging een aanzienlijk deel van de klachten over de coronasteunmaatregelen voor kleine bedrijven en zzp'ers. Ondernemers klaagden over onjuiste of onduidelijke informatieverstrekking, over gebrek aan maatwerk, verkeerde timing en een gebrek aan coullance bij het terugvorderen van eerder uitgekeerde voorschotten. Om dit verder te onderzoeken heeft de Nationale ombudsman een meldpunt opgericht, waar 500 meldingen binnenkwamen. De uitkomsten en onze aanbevelingen worden beschreven in hoofdstuk 1.1 (Armoede).

Gedurende het hele jaar kregen we veel klachten over de (telefonische) bereikbaarheid van de hulplijnen bij de GGD, met name tijdens de vaccinatiecampagnes. Onduidelijkheid over de communicatie van de rijksoverheid over het coronabeleid leverde het Ombudsplein (de afdeling bij de ombudsman waar de klachten binnenkomen) ook veel vragen op. Deze vragen gingen onder andere over de geldigheid van een herstelbewijs, over uitzondering van de mondkapjesplicht op medische gronden of over het verkrijgen van een QR-code voor ouderen die minder digitaal vaardig zijn. Gedurende het jaar hebben wij verschillende vragen en signalen over onduidelijke informatie besproken met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Op die manier waren wij in staat burgers met klachten en vragen goed verder te helpen en gaven wij het ministerie de gelegenheid haar informatie te verbeteren.

Wij kregen ook veel klachten over het CBR vanwege uitgestelde theorie- en rijexamens en de mondkapjesplicht. Het CBR heeft op basis daarvan haar mondkapjesbeleid aangepast: in schrijnende gevallen kan het examen afgenomen worden als de kandidaat voor het examen een PCR-test doet.

### **Ombudsman online**

Onze website en sociale media zijn belangrijke middelen om in contact te staan met de samenleving en informatie te delen. Hieronder een overzicht van 2021 in cijfers, met tussen haakjes de aantallen in 2020.

Website nationaleombudsman.nl in 2021:

- Aantal bezoekers: 532.509 (506.512)

Webpagina's professionals nationaleombudsman.nl in 2021:

- Aantal bezochte pagina's: 25.237 (webpagina's gelanceerd in voorjaar 2021)

Volgers van de Nationale ombudsman op sociale media in 2021:

- Twitter: 11.745 (9.937)
- LinkedIn: 11.580 (8.224)
- Facebook: 8.418 (8.204)
- Instagram: 1.029 (624)
- YouTube: 339 (273)

Webcare:

- Aantal binnengekomen berichten via Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram: 47.663 (30.087)
- Klachten/vragen via WhatsApp: 3.210 (439)

## Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

### **Digitaal verdwaald**

Amber blijft in 2017 maar verkeersboetes en belastingaanslagen binnenkrijgen, voor auto's die niet van haar zijn. Ze neemt contact op met de Belastingdienst, de Dienst Wegverkeer (RDW) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Deze organisaties snappen haar verhaal. Ze zetten de fout recht, zeggen ze. Maar kort daarop vallen de boetes toch weer op Ambers deurmat. Tja. Wat doe je dan? Amber belt weer met alle organisaties. Maar ze kunnen niets voor haar doen. Gelukkig weet Amber dat de Nationale ombudsman in dit soort situaties kan helpen. Onze medewerker ziet de ernst van het verhaal in en gaat op onderzoek uit bij de Belastingdienst, de RDW en het CJIB. Wat blijkt: de eigenaar van de auto's heeft valse gegevens opgegeven bij de registratie van de kentekens.

### **Computergegevens**

En nu komt het opmerkelijkste: de drie organisaties zijn, los van elkaar, gaan zoeken naar de eigenaar. Ze voerden gegevens in in hun computers. Het algoritme, dat zelf die gegevens combineert, leidde steeds naar Amber. Logisch dus dat de boetes maar bleven binnenkomen. Maar niet logisch dat de organisaties niets aan die fout konden veranderen en niet probeerden om het probleem op te lossen. Uiteindelijk is voor Amber de zaak echt opgelost door de kentekens van haar naam te halen. Ze krijgt nu geen boetes meer. Gelukkig voor Amber is het probleem opgelost. Maar dit heeft veel te lang geduurd. En het had bovendien voorkomen kunnen worden.

### **Omgaan met data en algoritmen**

Bij de Nationale ombudsman horen we dit vaak: verkeerde gegevens of fouten in digitale systemen die mensen in problemen brengen. Ze moeten veel moeite doen om dit recht te zetten. En dan lukt het soms nog niet. Daarom hebben we voor de overheid uitgangspunten gemaakt over het omgaan met data en algoritmen.

De overheid moet duidelijk, toegankelijk en oplossingsgericht zijn. Gebruikte informatie moet kloppen en moet kunnen worden aangepast. Het moet duidelijk zijn welke organisatie voor de data en algoritmen verantwoordelijk is en het systeem moet doorzichtig zijn. En er moet een «stopknop» zijn. Voor burgers en voor ambtenaren. Er moet een mogelijkheid zijn om uit het systeem te komen bij ongewenste uitkomsten. Zodat er ruimte is om zaken uit te zoeken en erger te voorkomen.

## 1.1 Armoede

**In 2021 stonden de nasleep van de kinderopvangtoeslagaffaire en het monitoren van de hersteloperatie door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) voor getroffen ouders en kinderen bovenaan de agenda van de Nationale ombudsman. Begin 2021 is het Kabinet-Rutte III afgetreden vanwege deze kwestie en werd een pakket verbetermaatregelen aangekondigd.<sup>4</sup> Naast de toeslagenaffaire zorgde het coronavirus wederom voor toenemende financiële problemen en oplopende armoede bij verschillende groepen burgers.**

*«Veel situaties die in 2021 bij ons terechtkwamen, bleken uiteindelijk te maken te hebben met armoede. Veel oorzaken kunnen tot armoede leiden, denk aan minder inkomen door het verlies van een baan of omzet. Bijna een half miljoen Nederlandse huishoudens leven in armoede, waaronder ook gezinnen met minderjarige kinderen. Met name zzp-huishoudens en niet-westerse huishoudens lopen risico hierop. En wie in armoede vervalt, kan steeds lastiger meedoen in de maatschappij. Ook deze mensen hebben de overheid nodig; een overheid die met ze meedenkt om problemen te voorkomen en oplossingen biedt waar iemand echt wat aan heeft. In de coronacrisis is het aantal mensen dat in armoede vervalt groter geworden en die groep zal niet zomaar kleiner worden. We zien bijvoorbeeld dat voor zorgpersoneel met long-covid nu ontslag dreigt. Dat is een kritisch moment. Bij Q-koorts zagen we ook dat mensen die hun werk kwijtraakten, uiteindelijk in de bijstand belandden en soms hun huis kwijtraakten. We moeten ons afvragen of systemen, zoals de Ziektewet, wel toereikend zijn voor deze nieuwe groepen. De overheid is aan zet om te zorgen dat iedereen mee kan doen.»*

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman

### **Hersteloperatie van kinderopvangtoeslagaffaire verloopt traag**

De Nationale ombudsman onderzocht in 2021 twee keer hoe de UHT klachten afhandelt. De UHT startte eind 2020 de hersteloperatie van de kinderopvangtoeslagaffaire. Daarnaast behandelt de UHT klachten die worden ingediend. De Nationale ombudsman houdt in de gaten hoe de UHT met die klachten omgaat en bracht hierover in mei 2021 een eerste rapport uit<sup>5</sup>. De ombudsman beoordeelde de kwaliteit van de klachtenbehandeling op alle onderdelen als voldoende of goed. Tegelijk sprak hij wel zijn bezorgdheid uit over een grote groep burgers die nog steeds wachtte op de eerste en/of definitieve beoordeling van hun herstelverzoek. In het tweede rapport «Klacht gegrond, maar geen oplossing» constateerde de Nationale ombudsman dat de hersteloperatie van de kinderopvangtoeslagaffaire in zwaar weer verkeerde<sup>6</sup>. In de periode maart tot en met juli 2021 kreeg de UHT fors meer klachten te verwerken, maar handelde er juist minder af. De klachtbehandeling van de UHT is tijdens de periode van ons onderzoek tekortgeschoten. Zo was er sprake van flinke achterstanden en werden wettelijke behandeltermijnen in meer dan een kwart van de gevallen overschreden. De Nationale ombudsman blijft de klachtbehandeling van de UHT continu monitoren. Hij houdt scherp in de gaten of zijn aanbevelingen worden opgevolgd en of geconstateerde

<sup>4</sup> Ministerie van Algemene Zaken. (2021, 15 januari). Kamerbrief met reactie kabinet op rapport «Ongekend onrecht».

<sup>5</sup> Nationale ombudsman. (2021). Van klacht naar herstel van vertrouwen? (2021/036).

<sup>6</sup> Nationale ombudsman. (2021, oktober). Klacht gegrond, maar geen oplossing (2021/117).

knelpunten ook worden opgelost. In 2022 brengt de ombudsman daarover opnieuw een rapport uit.

### **Zzp'ers financieel in de knel**

De overheid heeft tijdens de coronacrisis veel zzp'ers en kleine ondernemers goed geholpen. Maar er zijn ook schrijnende gevallen van mensen die buiten de boot vallen. Gemeenten hebben de ruimte nodig om lokaal maatwerk te kunnen leveren. Dat gaat verder dan «een luisterend oor bieden» of een individueel geval oplossen. Gemeenten moeten er actief werk van maken, zodat zelfstandige ondernemers als gevolg van corona niet nog verder in de problemen raken. Bij invordering van buitengewone coronaschulden is het ook cruciaal om maatwerk te bieden. En is het van belang dat gemeenten zich goed voorbereiden op de schuldhulpverlening aan zelfstandige ondernemers.

De roep om maatwerk voor ondernemers komt voort uit circa 500 meldingen die binnenkwamen bij ons zzp-meldpunt en twee rondetafelgesprekken die de Nationale ombudsman heeft georganiseerd in 2021. De ombudsman constateerde vier problemen bij de coronasteunmaatregelen:

- Tozo II, III en IV zijn door de partnertoets te laag voor zzp'ers met hoge vaste lasten.
- TONK-voorwaarden zijn te streng.
- Geen compensatie mogelijk door foute code Standaard Bedrijfsindeling (SBI-code).
- Geen TVL door geen of beperkte omzet in referentieperiode.

De coronacrisis heeft de kwetsbare positie van veel zzp'ers duidelijk zichtbaar gemaakt. Daarom startte de Nationale ombudsman in 2021 een grootschalig onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening<sup>7</sup>. In hoeverre bieden gemeenten zelfstandigen laagdrempelig toegang tot schuldhulpverlening? En nemen gemeenten hierbij de uitgangspunten uit zijn eerdere rapporten «Een open deur?»<sup>8</sup> en het vervolgonderzoek<sup>9</sup> in acht?

In eerdere rapporten constateerde de ombudsman al dat tijdige schuldhulp aan zzp'ers in veel gemeenten nog niet vanzelfsprekend is. De verschillen in de omgang met schuldhulpverlening tussen gemeenten bleken enorm groot. Daarnaast ervaren sommige ondernemers weerstand als ze hulp zoeken bij de gemeente. Gemeenten moeten daarom alerter en actiever zijn in hun dienstverlening voor ondernemers. De ombudsman maakt zich extra zorgen over de toegang tot schuldhulpverlening voor kleine zelfstandigen met problematische coronaschulden. Daarover publiceert hij begin 2022 een rapport.

### **Schuldenvrije toekomst**

De Nationale ombudsman vindt dat mensen te lang moeten wachten voordat ze opnieuw toegang krijgen tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Mensen die binnen tien jaar opnieuw gebruik willen maken van de Wsnp worden op dit moment niet toegelaten. En dat zal in

<sup>7</sup> Nationale ombudsman. (2021). Zijn gemeenten voorbereid op grote toestroom zzp'ers naar schuldhulpverlening? Nationale ombudsman opent meldpunt voor zzp'ers.

<sup>8</sup> Nationale ombudsman. (2018). Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening (2018/010).

<sup>9</sup> Nationale ombudsman. (2018). Een open deur? Het vervolg. Onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening onder 251 Nederlandse gemeenten (2018/070).

principe ook zo blijven. Dit blijkt uit de reactie<sup>10</sup> van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de minister voor Rechtsbescherming op het rapport «Hindernisbaan zonder finish»<sup>11</sup>. Daardoor komen er per saldo steeds minder burgers in aanmerking voor een schuldenvrije toekomst. De Nationale ombudsman vraagt de bewindspersonen om de termijn van 10 jaar flink te verkorten in de komende wetswijziging Wsnp<sup>12</sup>.

Volgens de ombudsman komt een groot aantal burgers door deze tienjaarstermijn in een langdurige en uitzichtloze schuldsituatie terecht. In reactie op onze brief maakte het kabinet wel de keuze om een hardheidsclausule in te voeren. Maar dat lost het probleem nog niet op. De bedoeling van de clausule is dat mensen in schrijnende situaties binnen tien jaar wel opnieuw kunnen worden toegelaten tot de Wsnp. Maar de ombudsman verwacht dat de rechter deze clausule alleen bij hoge uitzondering zal toepassen. Daardoor moeten de meeste mensen toch te lang wachten om opnieuw toegang te krijgen tot de Wsnp.

### **Schrijnende situatie van vrouwen in de opvang**

Vijf jaar geleden begon de Nationale ombudsman een onderzoek naar de schrijnende situatie van vrouwen in de opvang. De ombudsman maakte een reconstructie van de lange weg naar verbeteringen en resultaten voor de 12.000 vrouwen die jaarlijks in de vrouwenopvang terechtkomen. De Nationale ombudsman kreeg in 2016 al alarmerende signalen vanuit de hulpverlening: veel vrouwen in de opvang zouden in armoede leven. De ombudsman vond dit zorgelijk en startte uit eigen beweging een onderzoek<sup>13</sup>. Waar lopen de vrouwen tegenaan? Voor, tijdens én na hun verblijf in de opvang? De uitkomsten van het onderzoek waren schrijnend. Het is voor vrouwen in deze situatie bijna onmogelijk zelfstandig hun weg te vinden. De ombudsman constateerde verschillende problemen vóór, tijdens en na de opvang. Zo is het regelen van een eigen inkomen voor de vrouwen ingewikkeld. Dit duurt lang en zorgt voor administratieve belasting.

De Nationale ombudsman deed in 2017 diverse aanbevelingen aan betrokken overheden om de problemen op te lossen. Na een jaar bleek er nog weinig verbetering. Dus startte de ombudsman eind 2018 een vervolgonderzoek. Daarna kwam er langzaam schot in de zaak. Bij de publicatie van het tweede rapport «Vrouwen uit de knel?» in 2019 hebben de betrokken partijen voor een aantal verbeteringen gezorgd<sup>14</sup>. In 2021 blijken alle partijen doordrongen van het feit dat zaken moeten veranderen. Samen werken ze aan het oplossen van de financiële knelpunten. Zo krijgen de vrouwen eerder toeslagen waar ze recht op hebben. Aan andere knelpunten wordt hard gewerkt. Zoals het in aanmerking komen voor de schuldhulpverlening. Deze problemen zijn niet zo makkelijk op te lossen. De uitstroom van vrouwen naar een betaalbare woning blijft vanwege het algehele woningtekort heel lastig.

<sup>10</sup> Ministerie van Algemene Zaken. (2020, 16 november). Kamerbrief maatregelen hulp bij schulden.

<sup>11</sup> Nationale ombudsman. (2020). Hindernisbaan zonder finish. Een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (2020/010).

<sup>12</sup> Nationale ombudsman. (2021). Brief aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: Knelpunten in toegang tot Wsnp.

<sup>13</sup> Nationale ombudsman. (2017). Vrouwen in de knel (2017/075).

<sup>14</sup> Nationale ombudsman. (2019). Vrouwen uit de knel? Het vervolg (2019/022).

### **AVG-drempels treffen financieel kwetsbare burgers**

Het betalen van gemeentelijke belasting en waterschapsbelasting is voor financieel kwetsbare burgers niet altijd even makkelijk. Gelukkig komt een deel van hen in aanmerking voor kwijtschelding. Maar nu loopt een deel van deze mensen de kwijtschelding mis. Omdat zij contact met de overheid vermijden of niet (ieder jaar) een met bewijsstukken onderbouwd kwijtscheldingsverzoek indienen. De kwijtscheldingstoets vindt plaats via een geautomatiseerd proces waarbij verschillende gegevens van een burger met elkaar worden vergeleken. Maar overheden lopen tegen een dilemma aan bij het gebruik van de geautomatiseerde kwijtscheldingstoets. Enerzijds willen overheden in meer situaties de toets gebruiken, om meer financieel kwetsbare burgers te helpen. Anderzijds zijn zij terughoudend vanwege de twijfel of deze werkwijze in alle gevallen aan de voorwaarden van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voldoet. De Nationale ombudsman heeft in 2021 over dit dilemma een rondetafelgesprek georganiseerd en vervolgens de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in een brief gevraagd om dit probleem op te lossen, eventueel door het creëren van een wettelijke basis voor de geautomatiseerde kwijtscheldingstoets<sup>15</sup>. Het ministerie heeft onze aanbevelingen overgenomen om de geautomatiseerde kwijtscheldingstoets in meer situaties mogelijk te maken<sup>16</sup>.

### **Behoorlijke invordering studieschulden**

De Nationale ombudsman kreeg in de afgelopen jaren steeds vaker klachten van Nederlandse oud-studenten, wonend in het buitenland met achterstallige schulden bij DUO. Zij wilden wel terugbetalen, maar konden dat niet en kregen te maken met een ingrijpende maatregel zoals paspoortsignalering. Daarnaast vonden de oud-studenten dat zij onvriendelijk werden behandeld door DUO. Zo hielp DUO in sommige situaties niet om een passende oplossing te vinden. Daarop startte de ombudsman een onderzoek waarbij het behoorlijkheidskader uit zijn rapport «Invorderen vanuit het burgerperspectief» het uitgangspunt was.

In 2020 publiceerde de Nationale ombudsman een tussenrapportage over de problemen waarop DUO besloot om haar werkwijze aan te passen. De ombudsman constateerde in 2021 dat zijn verbeterpunten en aanbevelingen hierin zijn opgevolgd<sup>17</sup>. Zo houdt DUO bij betalingsregelingen inmiddels rekening met iemands financiële (on)mogelijkheden, is gewerkt aan verbetering van de communicatie van de DUO-medewerkers en wil DUO op de eigen website de inzet van paspoortsignalering helder uitleggen. De Nationale ombudsman ziet dit alles als een belangrijke verbetering. DUO kijkt nu eerst goed naar de persoonlijke financiële situatie van studenten en de haalbaarheid van terugbetalen. Dat maatwerk ontbrak eerst.

### **Onderzoeksreeks sociale minima**

Ongeveer 1 miljoen burgers in Nederland moeten rondkomen van een inkomen op of iets boven het sociaal minimum. De meesten leven in (langdurige) armoede en slagen er niet (meer) in om hun hoofd financieel boven water te houden. Juist deze burgers krijgen te maken met de meest complexe regelingen. Zij raken vaak verstrikt in de spelregels en verplicht-

<sup>15</sup> Nationale ombudsman. (2021). Kwijtscheldingstoets breder toepassen kan verdere financiële problemen voorkomen.

<sup>16</sup> Nationale ombudsman. (2021). Aanbeveling Nationale ombudsman over breed toepassen kwijtscheldingstoets overgenomen.

<sup>17</sup> Nationale ombudsman. (2021). DUO verbetert invordering achterstallige studieschulden oud-studenten in buitenland.

tingen die voor deze regelingen gelden. Voldoen zij bijvoorbeeld niet aan hun inlichtingenplicht of maken zij per ongeluk een foutje, dan kan dat desastreuze financiële gevolgen hebben. Door de terugvorderingen en boetes kunnen problematische schulden ontstaan of kan de bestaande schuldenproblematiek verder verergeren.

Om de problemen goed in kaart te brengen, onderzoekt de ombudsman drie specifieke groepen: statushouders die rond het sociale minimum leven, jongeren in de bijstand<sup>18</sup> en jongeren met een beperking. In 2021 startte de ombudsman de onderzoeken naar statushouders<sup>19</sup> en jongeren in de bijstand. Begin 2022 start het onderzoek naar jongeren met een beperking die te maken hebben met financiële problemen<sup>20</sup> en verwacht de ombudsman de andere twee onderzoeken af te ronden.

#### *Statushouders*

Voor statushouders geldt dat het voor hen vaak nog lastiger is een weg te vinden in het complexe Nederlandse systeem van sociale voorzieningen met een veelheid aan betrokken instanties. Ze hebben nog geen of weinig kennis van de Nederlandse taal en cultuur, missen een sociaal netwerk en hebben soms nog last van onverwerkte trauma's. Ook hebben zij meestal nog geen financiële buffer en wachten op toekenning van een uitkering en toeslagen, terwijl zij wel allerlei kosten moeten maken. Soms zijn er al schulden omdat ze geld hebben geleend om hun vluchtreis te bekostigen.

#### *Jongeren in de bijstand*

Jongeren vormen in de bijstand een bijzondere groep. Alleenstaande jongeren tot 21 jaar hebben een lage bijstandsuitkering van circa 250 euro netto (exclusief vakantiegeld). Dat komt omdat hun ouders nog verantwoordelijk zijn voor de kosten van verzorging en opvoeding: de onderhoudsplicht. Wanneer ouders deze onderhoudsplicht niet (kunnen) nakomen, kunnen gemeenten het geld dat de jongeren krijgen aanvullen. Maar veel jongeren weten dit niet en worden hier niet of onvoldoende over geïnformeerd. Ook sluiten de regels van de overheid niet altijd aan bij de situatie waar ze in zitten. Daarmee hebben deze jongeren een grotere kans op financiële problemen en dakloosheid. Het onderzoek richt zich in het bijzonder op hoe gemeenten jongeren informeren over de mogelijkheden van financiële steun. De persoonlijke ervaringen van jongeren zelf zijn daarin belangrijk.

#### *Jongeren met een beperking*

Dit onderzoek richt zich op jongeren met een Wajong-uitkering of een uitkering onder de Participatiewet. Veel jongeren met een beperking ervaren financiële problemen. Zij hebben bijvoorbeeld moeite om rond te komen of weten niet welke rechten en plichten zij hebben. De ombudsman wil weten hoe wetten en regels voor hen in de praktijk uitpakken. Hij wil zo inzicht geven in waar knelpunten zitten en met mogelijke oplossingen komen.

---

<sup>18</sup> Nationale ombudsman. (2021). Nationale ombudsman start onderzoek naar jongeren in de bijstand.

<sup>19</sup> Nationale ombudsman. (2021). Start onderzoek knelpunten statushouders rond sociaal minimum.

<sup>20</sup> Nationale ombudsman. (2022). Start onderzoek naar financiële problemen jongeren met een beperking.

## 1.2 Toegang tot voorzieningen

**De Nationale ombudsman constateert al langer dat de toegang tot allerlei voorzieningen op het gebied van wonen, zorg en ondersteuning vaak niet aansluit bij de leefwereld en de behoefte van de burger. Juist die burgers die meerdere soorten voorzieningen en hulp nodig hebben, ervaren vaak te veel drempels en krijgen vaak geen of onvoldoende goede ondersteuning. Met de gevolgen van de coronacrisis is de toegang tot voorzieningen in 2021 vaak nog lastiger geworden.**

*«De overheid vraagt mensen mantelzorg te worden waardoor andere mensen langer zelfredzaam blijven en geen of minder beroep doen op de zorg. Maar regelingen die mantelzorgers daarbij moeten helpen, zijn soms zo ingewikkeld dat het vaak niet lukt. Zo haken mantelzorgers noodgedwongen af. En is de conclusie straks: de regeling bleef onderbenut. De echte vraag is dan: Waarom lukt het niet de toegang tot voorzieningen zo in te richten dat er wel gebruik van wordt gemaakt? Zijn we bang dat het te duur wordt? Zijn we bang voor misbruik? Of zijn we vergeten dat die voorziening er was om mensen verder te helpen?»*

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman

### **Toekomst van de zorg**

Eind 2020 constateerden we dat het huidige zorgsysteem nog steeds niet goed aansluit bij de realiteit van burgers<sup>21</sup>. Mensen en gezinnen in kwetsbare situaties die meerdere soorten zorg nodig hebben, krijgen vaak ook nog te maken met onder andere verschillende soorten (financiële) systemen per voorziening, verschillende benodigde indicaties en organisaties die naar elkaar verwijzen.

In eerdere reacties daarop, stelde de minister van VWS dat hij zich in de afgelopen jaren sterk heeft ingezet voor verbetering van de uitvoeringspraktijk. Verder gaf hij aan dat de voorstellen van de Nationale ombudsman om aanpassing van het stelsel vragen. Op ons verzoek liet VWS in november 2021 de stand van zaken weten. Er is in december 2020 een brede veldconsultatie gestart over het discussiestuk Zorg voor de Toekomst<sup>22</sup>. De discussienota bevatte 63 mogelijke beleidsopties, verdeeld over drie thema's: Preventie en Gezondheid, Organisatie en Regie en Vernieuwing en Werkplezier. Meer dan 350 partijen hebben gereageerd op de mogelijke beleidsopties en een verslag hiervan is in maart 2021 naar de Tweede Kamer verzonden<sup>23</sup>. Het is aan het huidige kabinet om definitieve keuzes te maken om het zorgsysteem te verbeteren.

### **Ondersteuning mantelzorg schiet tekort**

Er is nog te weinig oog voor de positie van mantelzorgers en onvoldoende begrip en waardering. De Nationale ombudsman heeft voor de mantelzorgers nadrukkelijk aandacht gevraagd<sup>24</sup>. Dit is een vervolg op het rapport Blijvende zorg<sup>25</sup>. De ombudsman voerde in 2021 gesprekken met

<sup>21</sup> Nationale ombudsman. (2020). Blijvende zorg (2020/031).

<sup>22</sup> Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2020). Discussienota «Zorg voor de Toekomst».

<sup>23</sup> Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2020) Verslag van de consultatie van de Discussienota Zorg voor de Toekomst

<sup>24</sup> Nationale ombudsman. (2021). Mantelzorg: de stand van zaken.

<sup>25</sup> Nationale ombudsman. (2020). Blijvende zorg (2020/031).

mantelzorgers, belangenorganisaties, cliëntondersteuners, wetenschap en overheid.

De manier waarop mantelzorg is geregeld, sluit nog altijd niet goed aan bij wat er daadwerkelijk nodig is. Er is te veel geregeld nodig, regels zijn te ingewikkeld en het duurt te lang. Er is nog te weinig samenwerking tussen betrokken partijen. Er moet meer en betere ondersteuning op maat komen en dat begint bij persoonlijk contact mét inlevingsvermogen. Mantelzorgers hebben behoefte aan steun van iemand die samen met hen kijkt wat mogelijk is. Zij dienen te worden ontlast in plaats van dat er elke keer taken bij komen. Als de overheid wil dat mensen zelfredzaam zijn en (langer) thuis kunnen wonen, dan zijn mantelzorgers van wezenlijk belang. Zij moeten op de overheid kunnen rekenen. De Nationale ombudsman roept gemeentebesturen op om hun ambtenaren te laten experimenteren met werken vanuit het gezichtspunt van mantelzorgers.

### **Ongemerkt schulden bij het CAK**

In april 2021 ontving de Nationale ombudsman via het consumentenprogramma Kassa<sup>26</sup> een signaal over schulden die mensen onbewust bij het CAK zouden hebben opgebouwd. Ze kwamen in de schulden toen zij na een aanbod van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), hun AOW-pensioen hadden laten omzetten van een gehuwdenpensioen naar een alleenstaandenpensioen. Hun partner verbleef namelijk in een verpleeghuis, waardoor zij gescheiden van elkaar leefden. Door deze verandering werden echter ook de eigen bijdragen voor de zorg hoger. Hierdoor bleken veel mensen uiteindelijk duurder uit te zijn.

Het CAK heeft achterhaald om welke mensen het gaat. Zonder dat deze mensen het wisten, hadden zij te veel betaald of een flinke schuld bij het CAK opgebouwd, soms oplopend tot wel 30.000 euro. De Nationale ombudsman is hierover in gesprek gegaan met het CAK en de SVB. Als twee verschillende overheidsorganisaties langs elkaar heenwerken, mag de burger daar niet de dupe van worden vindt hij.

Complexe wet- en regelgeving en onduidelijkheid over de gevolgen bleken uiteindelijk de oorzaak van de ontstane situatie. De ombudsman vond een snelle, praktische oplossing noodzakelijk. Het CAK heeft de situatie van alle betrokkenen beoordeeld. Dit heeft ertoe geleid dat de achterstanden in de eigen bijdragen niet in rekening worden gebracht en dat te veel betaalde bedragen tot maximaal drie jaar terug worden betaald. De SVB heeft de mensen die het betreft laten weten dat hun AOW-pensioen eenmalig weer kan worden omgezet naar een pensioen voor gehuwden.

### **Lange wachttijden Huurcommissie**

In maart en mei 2021 sprak de Nationale ombudsman met de voorzitter van de Huurcommissie over de klachten die hij in voorgaande jaren ontving over de klachtbehandeling over de Huurcommissie<sup>27</sup>. Opvallend is dat veel mensen klagen over dezelfde soort problemen. De klachten gaan vooral over de behandelduur van verzoeken. De Nationale ombudsman beschouwt de lange doorlooptijden als een punt van aanhoudende zorg. De ombudsman heeft begrip voor het feit dat het soms langer duurde als gevolg van de coronacrisis. Hij blijft de ontwikke-

<sup>26</sup> Kassa. (2021). 3.000 AOW-gerechtigden staan onjuist geregistreerd bij het CAK. BNNVARA.

<sup>27</sup> Nationale ombudsman. (2021). Huurcommissie kampt nog steeds met slechte bereikbaarheid, lange wachttijden en matige communicatie.

lingen bij de Huurcommissie met aandacht volgen. Volgens de Nationale ombudsman kan goede bereikbaarheid, – ook tussentijds – persoonlijk contact en de inzet van informele behandelmethoden de situatie verbeteren. De voorzitter van de Huurcommissie herkent en erkent de zorgen van de ombudsman. Tegelijkertijd gaf hij aan dat de Huurcommissie maatregelen heeft genomen om de doorlooptijden te verkorten. De ombudsman en de voorzitter van de Huurcommissie blijven in gesprek over verdere verbetering en wat de ombudsman daarin eventueel kan betekenen. Eind 2021 was een groot deel van de achterstanden ingelopen.

### **Jeugdhulp bij complexe problemen**

Kinderen en gezinnen met complexe problemen krijgen niet altijd tijdig de gewenste passende hulp. Ondanks de inzet en verbeteringen die er ook zijn, belanden deze kinderen en gezinnen nog te vaak in crisissituaties. Dit moet veranderen. Daarom sloot de Nationale ombudsman zich met de Kinderombudsman aan bij de Nederlandse Zorgautoriteit, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (coalitie «Samen Verder»). De vijf genoemde organisaties brachten samen een analyse uit met drie speerpunten voor de nieuwe kabinetsperiode<sup>28</sup>:

- De zorg die nodig is moet toegankelijk en beschikbaar zijn.
- De leeftijdsgrens van 18 jaar moet irrelevant worden voor de zorg zodat de benodigde zorg en begeleiding op passende wijze voortgezet kunnen worden.
- Een systemische, integrale aanpak moet de norm worden waarbij het kind en het gezin betrokken worden, en de professionals voldoende handelingsruimte en bevoegdheid hebben om het belang van het kind centraal te stellen.

In de afgelopen tijd hebben we samen met de andere organisaties gesprekken gevoerd met relevante organisaties, professionals, kinderen en ouders. De Nationale ombudsman leidde een gesprek over de 18–18+ problematiek. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman krijgen regelmatig zaken voorgelegd over jongeren die 18 jaar worden of net zijn, waarvoor de hulp, begeleiding en praktische zaken (zoals huisvesting, een uitkering, zorgverzekering of opleiding) niet goed geregeld zijn. Het ontbreken van deze voorzieningen heeft vaak een grote negatieve impact op deze kinderen. Zo zijn er voorbeelden van jongeren die dakloos zijn geworden. Ondanks dat er de afgelopen jaren veel aandacht is geweest voor dit onderwerp en er meerdere programma's zijn gestart, gaat het nog te vaak niet goed. De vraag is waarom, hoe het beter kan en wie daarvoor verantwoordelijk is. Om dit scherper te krijgen zijn er vier narratieven opgesteld op basis van individuele zaken<sup>29</sup>. Die dienen als voorbeeld voor een veel grotere groep kinderen en ouders die met deze situatie te maken krijgt.

Op basis van alle gesprekken, hebben de vijf organisaties in 2021 mogelijke oplossingsrichtingen geformuleerd om de situatie te verbeteren. Eerste helft 2022 gaan de betrokken organisaties hierover gezamenlijk publiceren.

<sup>28</sup> Nationale ombudsman, Kinderombudsman, Nederlandse Zorgautoriteit, Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, & Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. (2021). Samen verder. Kinderen en gezinnen met complexe problemen samen verder helpen.

<sup>29</sup> Nationale ombudsman & Kinderombudsman. (2021). Op de drempel van 18 jaar: alleen verder? (2021/163).

De Nationale ombudsman blijft de ontwikkelingen scherp monitoren en de belangen van ouders en kinderen ondersteunen. Zo blijven we bijdragen aan betere klachtafhandeling, beter contact tussen burgers en overheid, meer inlevingsvermogen en begrip, en vooral ook: zicht houden op waar systemen de toegang tot voorzieningen begrenzen of zelfs belemmeren.

### 1.3 Fundamentele rechten

**In de Nederlandse rechtsstaat moet ook de overheid zich houden aan wet- en regelgeving. Dat betekent dat ook burgers rechten en vrijheden hebben die instanties en overheden, zoals de politie of gemeenten, niet zomaar mogen beperken of afpakken. Toch gaat dit wel eens mis, bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk op vrijheid en veiligheid. Of wanneer de overheid haar gewelds-monopolie niet op de juiste wijze uitoefent. De Nationale ombudsman heeft in 2021 onderzoek gedaan naar klachten van burgers omtrent bescherming van fundamentele rechten.**

*«Het aanpakken van de coronapandemie vroeg om onconventionele maatregelen van de overheid. De coronamaatregelen raakten aan fundamentele rechten van burgers. Ingrijpende maatregelen kunnen nodig zijn, maar kunnen niet zonder een voldragen discussie over nut en noodzaak. Er is onvoldoende gekeken naar de proportionaliteit van de maatregelen en het effect van de inperkingen op het leven van mensen. Er is veel leed geweest als gevolg van de maatregelen. Dat geldt bijvoorbeeld voor kinderen en jongeren. Sociale interactie is een essentieel element van hun ontwikkeling en die kun je niet zonder gevolgen beperken.»*

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman

#### **Klachtbehandeling etnisch profileren**

Iedereen moet in gelijke gevallen, gelijk behandeld worden. Maar toch krijgt de Nationale ombudsman klachten van burgers die er vanwege hun etniciteit uit worden gepikt. Burgers die daardoor het vertrouwen in de overheid kwijt zijn geraakt. In 2021 publiceerde de ombudsman hierover het rapport «Verkleurde beelden».<sup>30</sup> Hierin stelt de ombudsman dat heel weinig mensen die zich etnisch geprofileerd voelen, daadwerkelijk overgaan tot het indienen van een klacht. Omdat zij denken dat dat toch geen zin heeft. De ombudsman vindt dat burgers met klachten over etnisch profileren serieus genomen moeten worden. Doet de overheid dat niet, dan worden mensen uitgesloten én leert de overheid niet wat er nodig is om etnisch profileren te voorkomen.

Bij klachten over etnisch profileren is het vaak onduidelijk of etniciteit überhaupt een rol heeft gespeeld. Het is niet reëel de bewijslast hiervoor bij de burger te leggen, want hij zal dat vrijwel nooit kunnen bewijzen. De burger mag van de overheid verwachten dat zij kan uitleggen op basis waarvan de burger eruit gepikt is. Dat betekent dat de overheidsinstantie moet kunnen toelichten waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Van de klachtbehandelaar mag hierin een kritische houding ten opzichte van de overheidsinstantie worden verwacht.

De ombudsman verwacht dat overheidsinstanties ook leren van individuele klachten en zich afvragen: hoe werken wij hier eigenlijk? Welke instructies geven wij onze medewerkers mee? Hoe voeren we het gesprek hierover binnen de organisatie? Wat kunnen andere collega's van de klacht leren? Het rapport «Verkleurde beelden» geeft een kader hoe instanties met klachten over etnisch profileren moeten omgaan. Daarmee is dit rapport een startpunt en geen eindpunt: de ombudsman blijft hierover in gesprek met overheidsinstanties. De minister van

<sup>30</sup> Nationale ombudsman. (2021). Verkleurde beelden (2021/030).

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) gaat samen met de minister van Justitie en Veiligheid (JenV) en in overleg met de Nationale ombudsman verder uitvoering geven aan aanbevelingen uit het onderzoek. Naar verwachting bericht de minister van BZK hierover in voorjaar 2022.

### **Behoorlijk gebruik van data en algoritmen**

Het moet voor burgers duidelijk zijn wat zij van de overheid kunnen verwachten als deze gebruikmaakt van data en algoritmen. Dit is namelijk niet altijd even zichtbaar en herkenbaar. Voor burgers verandert de overheid door het gebruik van data en algoritmen soms in een «black box» waardoor zij niet meer weten wie zij voor zich hebben. Dit kan gevolgen hebben voor het vertrouwen in de overheid.

De Nationale ombudsman heeft daarom in 2021 een ombudsvisie ontwikkeld over het behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid.<sup>31</sup> De ombudsman roept de overheid op om bij het gebruik van data en algoritmen het perspectief van burgers centraal te stellen. De ombudsvisie bevat drie uitgangspunten om de overheid te helpen: duidelijkheid, toegankelijkheid en oplossingsgerichtheid. Burgers worden nog nauwelijks betrokken bij het gebruik van data en algoritmen door de overheid. De drie genoemde uitgangspunten kunnen daar verandering in brengen.

Daarnaast benadrukt de ombudsman in deze visie dat de overheid vooraf moet nadenken over het gebruik van data. En dat burgers altijd uit het systeem kunnen worden gehaald als het misgaat. Bovendien moeten persoonlijk contact en maatwerk altijd mogelijk blijven. In een brief<sup>32</sup> aan de staatssecretaris van BZK heeft de ombudsman hem gewezen op de ombudsvisie en zijn oproep om burgers centraal te stellen wanneer de overheid gebruikmaakt van data en algoritmen.

De Nationale ombudsman blijft actief de ontwikkelingen rondom het gebruik van data en algoritmen door de overheid volgen. Waar nodig zal hij zijn ombudsvisie opnieuw onder de aandacht brengen. Ook wordt de visie als toetsingskader gebruikt bij de behandeling van klachten over het gebruik van data en algoritmen door de overheid. In september 2021 publiceerde de ombudsman een minimagazine over het onderwerp<sup>33</sup>.

### **Onacceptabele omstandigheden noodopvang Heumensoord**

De Nationale ombudsman en het College voor de Rechten van de Mens brachten in oktober 2021 een bezoek aan de noodopvang voor Afghaanse evacués in Heumensoord. Zij constateerden daar dat de bewoners van deze noodopvang dringend ander onderdak moesten krijgen. De locatie is ongeschikt voor een lang verblijf en om de winter door te brengen. In een gezamenlijke brief vroegen zij de staatssecretaris van JenV dan ook de noodopvang in Heumensoord zo snel mogelijk te sluiten.<sup>34</sup> Verlenging van de opvangperiode tot na december 2021 is onacceptabel. Zeker omdat er onder de evacués zo'n 450 vaak jonge kinderen onder onacceptabele omstandigheden moesten verblijven. Bovendien is er een groot gebrek aan privacy. Samen met de onduidelijkheid over de duur van het verblijf

<sup>31</sup> Nationale ombudsman. (2021). Ombudsvisie: Een burger is geen dataset (2021/021).

<sup>32</sup> Nationale ombudsman. (2021). Brief aanbieding rapport «Een burger is geen dataset».

<sup>33</sup> Nationale ombudsman. (2021). Digitaal magazine: Overheid, data en algoritmen.

<sup>34</sup> Nationale ombudsman & College voor de Rechten van de Mens. (2021). Brief over bezoek College voor de Rechten van de Mens en Nationale ombudsman aan noodopvang Heumensoord (2021/0991).

en onzekerheid over de toekomst leidt dat tot gezondheidsproblemen zoals stress, slapeloosheid en depressie. De ombudsman constateerde dan ook dat dit invloed heeft op de toekomstige integratie. Mensen die in Nederland mogen blijven, moeten snel en onder gezonde leefomstandigheden kunnen starten met inburgeren. De staatssecretaris van JenV meldde dat de opvang voor geëvacueerde Afghanen in Heumensoord op 1 januari 2022 zal beëindigen.

### **Zorg voor nabestaanden beter geregeld**

In 2020 riep de Nationale ombudsman het Openbaar Ministerie (OM) en de politie in een rapport op de zorg aan slachtoffers en nabestaanden van slachtoffers van een misdrijf, ongeluk of zelfmoord te verbeteren.<sup>35</sup> Dit, nadat nabestaanden hadden geklaagd over de wijze waarop de politie hen had ondersteund. In april 2021 nodigde de ombudsman de betrokken ministeries, het OM en de politie uit om met hem in gesprek te gaan over de omgang met nabestaanden. Tijdens dit gesprek bleek dat het OM en de politie grote stappen hebben gezet om de zorg aan slachtoffers en nabestaanden van slachtoffers te verbeteren. Zo zijn de positie en taak van de familieagent opgenomen in het bestaande protocol «Maatwerk». Het protocol biedt duidelijkheid over de rolverdeling tussen de instanties en professionals voor slachtoffers. Familieagenten krijgen een speciale opleiding waarin aandacht is voor specifieke vaardigheden om nazorg te verlenen. Het OM heeft een handreiking gemaakt voor het voeren van een slachtoffergesprek, met hierin tips, onder meer over rouwverwerking, trauma's en zelfzorg. Ook sluiten OM en politie aan bij initiatieven van Slachtofferhulp Nederland om aan de hand van bestaande situaties het protocol Maatwerk na te lopen op knelpunten. De ombudsman heeft het ministerie, het OM en de politie daarop per brief<sup>36</sup> laten weten zijn onderzoek te sluiten.

### **Aandacht voor slachtoffers bij strafbeschikkingen**

De Nationale ombudsman wil dat het OM, wanneer het strafzaken zelf afhandelt, dringend meer oog heeft voor slachtoffers. Bij zaken die niet voor de rechter komen, wordt te weinig rekening gehouden met de belangen van slachtoffers. De laatste jaren is de positie van slachtoffers, in zaken die voor de rechter komen, in de wetgeving versterkt. Maar bij de strafbeschikking blijft dat achter. De focus rondom de strafbeschikking ligt vooral op een efficiënte afhandeling en niet op de belangen van slachtoffers. Eind 2021 attendeerde de ombudsman de minister van JenV en de minister voor Rechtsbescherming hierop via een brief. De betrokken ministers schreven aan de Tweede Kamer dat zij geen aanleiding zagen om te onderzoeken hoe meer recht kan worden gedaan aan slachtoffers in deze zaken. De ombudsman liet weten dat hij wel degelijk een reden ziet om regelgeving en praktijk op dit punt tegen het licht te houden. Slachtofferhulp Nederland en slachtofferadvocaten spraken eerder ook hun zorgen uit tegen de ombudsman. Zij constateren dat het OM, mede als gevolg van coronamaatregelen, steeds meer en ook zwaardere zaken zelf afhandelt. Dan is het dus des te meer van belang dat het OM aandacht heeft voor slachtoffers.

<sup>35</sup> Nationale ombudsman. (2020). Een onderzoek naar de wijze waarop een familieagent nabestaanden heeft bijgestaan (2020/016).

<sup>36</sup> Nationale ombudsman. (2021). Brief over zorg aan nabestaanden.

### **Weinig extra standplaatsen voor woonwagenbewoners**

Op 15 september 2021 was de Nationale ombudsman uitgenodigd voor een rondetafelgesprek met de Vaste commissie Binnenlandse Zaken over het standplaatsenbeleid woonwagenbewoners. Hierin deelde hij zijn inzichten over het tekort aan standplaatsen voor woonwagenbewoners. Hij deed de oproep om snel extra standplaatsen te realiseren. Ruim drie jaar na publicatie van zijn rapport uit 2017<sup>37</sup> blijkt er nog maar weinig te zijn verbeterd. De Nationale ombudsman ziet dat woonwagenbewoners het vertrouwen in de overheid dreigen te verliezen. De overheid beloofde extra standplaatsen te realiseren. Slechts enkele gemeenten hebben dit in 2021 weten te realiseren.

### **Uit de praktijk van de Nationale Ombudsman**

#### **Politiegeweld tijdens demonstratie**

Samen met zijn broer was Sjoerd aanwezig bij een demonstratie in de omgeving van het Turkse consulaat (Rotterdam) en raakte gewond door het geweld van de Mobiele Eenheid van de politie (ME).

De burgemeester van Rotterdam kondigde een noodbevel af, omdat gevreesd werd voor het ontstaan van ernstige onrust. De ME werd ingezet om ter plaatse de orde te handhaven. Er ontstonden ernstige rellen. Zo werden verschillende soorten voorwerpen naar de ME gegooid. De ME vormde een linie om de aanwezigen weg te leiden en vorderde hen te vertrekken. Daarbij riep de ME om dat er geweld zou worden gebruikt als er niet werd meegewerkt. De linie liep zowel op de stoep als op de straat. Achter de linie bevonden zich hondengeleiders met honden. Op enig moment stagneerde de linie op de stoep. Twee ME'ers werden geconfronteerd met een groep van ongeveer tien demonstranten die zich dicht op de linie bleef begeven. Sjoerd en zijn broer maakten deel uit van deze groep. Tijdens de confrontatie werd de politiehond tegen Sjoerd ingezet. Ook werd de lange wapenstok gebruikt. Hierdoor liep hij ernstig letsel op.

De ombudsman oordeelde dat de inzet van de politiehond niet disproportioneel was geweest, ondanks dat Sjoerd geen geweld had gebruikt tegen de politie. Hij maakte namelijk deel uit van een groep die zich dicht op de linie bleef begeven. Dit ondanks de vordering van de ME om te vertrekken en de waarschuwing dat er geweld zou worden gebruikt. Door het stagneren van de linie dreigde de achtergebleven groep demonstranten achter de linie op straat te komen. Hierdoor zou de ME kunnen worden ingesloten. De ombudsman vindt het begrijpelijk dat de ME dit hoe dan ook wilde voorkomen, omdat de veiligheid van de ME'ers in die situatie ernstig in het gedrang zou komen. De twee ME'ers op de stoep moesten als minderheid optreden tegenover ongeveer tien demonstranten. Zij moesten onmiddellijk zien te voorkomen dat deze groep demonstranten achter de linie zou kunnen komen.

<sup>37</sup> Nationale ombudsman. (2017). Woonwagenbewoner zoekt standplaats (2017/060).

Ook het gebruik van de lange wapenstok achtte Nationale ombudsman op zich behoorlijk, omdat Sjoerd onvoldoende meewerkte met de ME. De ombudsman heeft niet kunnen vaststellen wanneer, op welke manier, en hoe vaak Sjoerd met de wapenstok is geslagen. Daarom onthoudt de ombudsman zich van een oordeel over de manier waarop de wapenstok is gebruikt.

## 1.4 Participatie en invloed

**De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid burgers de kans geeft om invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks aangaan. Het gaat dan bijvoorbeeld om veranderingen in de fysieke leefomgeving of in het sociaal domein. Nog te vaak ervaart de ombudsman dat burgers niet of onvoldoende hun stem kunnen laten horen. Vaak worden burgers niet goed geïnformeerd of is het onduidelijk hoeveel ruimte er is om te participeren.**

*«Participatie is nu nog te vaak «een vinkje» voor overheden. Als er een participatiemogelijkheid is geboden, dan is het goed. Maar waar het om gaat, is dat mensen in een zo vroeg mogelijk stadium echt gehoord worden en hun mening kunnen geven. Besluiten worden beter als burgers betrokken zijn en invloed hebben. Burgers, adviesraden en belangengroepen zou ik willen oproepen: Word geen vinkje! Zorg dat er echt naar je geluisterd wordt. De ervaring en inzichten van burgers zijn van wezenlijk belang om duidelijk te maken wat werkt en wat niet en wat voor bewoners echt belangrijk is. Zorg er daarbij voor dat de gemeente ook die mensen betreft die uit zichzelf minder makkelijk kunnen meepraten. Als dat lukt, dan ben je echt van toegevoegde waarde voor de gemeente.»*

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman

### **Participatie bij infrastructurele rijksprojecten**

De Nationale ombudsman constateerde in oktober 2019 dat burgers bij infrastructurele projecten al in de beginfase betrokken moeten worden<sup>38</sup>. Dit is van cruciaal belang voor het verdere participatieproces. De ombudsman gaf vier randvoorwaarden om het participatieproces bij grote projecten te verbeteren:

- Geef als bestuur duidelijkheid over de kaders
- Zorg voor een open houding en gedrag van ambtenaren
- Stel voldoende tijd en geld beschikbaar
- Evalueer en pas geleerde lessen toe

In 2021 sprak de ombudsman met de minister van Infrastructuur en Waterstaat over de ervaringen van het ministerie met het toepassen van deze randvoorwaarden. De ombudsman ziet dat het ministerie de aanbevelingen in de praktijk brengt. Daarnaast trekt het ministerie lessen uit de ingezette acties en gebruikt die weer bij de start van nieuwe projecten. Het ministerie liet de ombudsman weten verder uitvoering te geven aan de randvoorwaarden. De ombudsman vindt dit positief en gaat over twee jaar opnieuw hierover in gesprek met de minister.

#### *Ervaringen met (online) participatie tijdens de coronacrisis*

Eén van de lessen van het ministerie is dat, afhankelijk van de context en de doelgroep, bij ieder participatieproject gekeken wordt of er zowel online als offline participatie kan plaatsvinden. De ombudsman onderschrijft dit. In de coronacrisis hebben we ook ervaren dat online meedoen in sommige gevallen een goed alternatief is en zelfs drempelverlagend kan zijn.

---

<sup>38</sup> Nationale ombudsman. (2019). Goed begin van cruciaal belang voor participatie bij infrastructurele rijksprojecten.

### **Verkiezingen en de coronacrisis**

Bij de Tweede Kamerverkiezingen (maart 2021) waren er coronamaatregelen om veilig te kunnen stemmen, zoals een gezondheidscheck voor kiezers en stembureauleden en maatregelen om 1,5 meter afstand te houden. Ook waren er andere mogelijkheden om te stemmen. Zo kon iemand voor drie andere kiezers een volmachtstem uitbrengen. Kiezers van 70 jaar en ouder kregen een stempluspas waarmee ze in het stemlokaal konden stemmen of per brief. Ook konden (voor corona kwetsbare) kiezers al op maandag 15 maart en dinsdag 16 maart hun stem uitbrengen.

#### *Klachten en interventies*

De Nationale ombudsman ontving vooral vragen over het briefstemmen, en 14 klachten. Bijvoorbeeld van mensen die ook graag per brief hadden willen stemmen, maar dat vanwege hun leeftijd niet mochten. Ook waren er enkele klachten van mensen die door fouten bij de postbezorging geen stempas hadden ontvangen en te laat waren voor het aanvragen van een vervangende stempas. De Nationale ombudsman attendeerde de Kiesraad hierop. De Kiesraad, die hierover zelf ook klachten had ontvangen, nam de klachten op in het advies aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hier kan rekening mee gehouden worden tijdens de gemeenteraadsverkiezingen op 16 maart 2022.

### **Openstaan voor burgerinitiatieven**

In juni 2021 publiceerde de Nationale ombudsman het artikel «Burgerinitiatief, wat is dat nou eigenlijk?»<sup>39</sup> Niet alleen kunnen gemeenten burgers betrekken bij wat er in hun leefomgeving gebeurt, burgers kunnen ook zelf initiatieven ontplooien. Van gemeenten wordt verwacht dat zij daarvoor open staan. Het artikel van de ombudsman beschrijft wat burgers zelf kunnen doen en wat zij mogen verwachten van de gemeente, namelijk:

- Heldere informatie
- Duidelijk aanspreekpunt
- Open houding
- Ondersteuning op maat

#### *Burgeralliantie Voorschoten*

Op woensdag 7 juli 2021 nam de substituut Nationale ombudsman, Joyce Sylvester, het jaarrapport 2020–2021 in ontvangst van de Burgeralliantie Voorschoten op het terrein van de Rijnlandroute. De Rijnlandroute is een voorbeeld van een geslaagd burgerinitiatief met de provincie. Met als resultaat onder meer een boortunnel onder Voorschoten door, verdiepte ligging en compacte aansluitingen op de A4. In september 2021 ging de Nationale ombudsman in een vervolgggesprek met de Burgeralliantie Voorschoten nader in op het ondersteunen van initiatiefnemers en andere zaken die komen kijken bij het opzetten van burgerinitiatieven en burgerwerkgroepen.

### **Invloed van burgers in het sociaal domein**

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten dat burgers zich onvoldoende gehoord voelen bij het krijgen van passende hulp en ondersteuning.

---

<sup>39</sup> Nationale ombudsman. (2021). Burgerinitiatief, wat is dat nou eigenlijk?

De afgelopen jaren zijn meerdere taken van de rijksoverheid gedecentraliseerd, waaronder de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet. De Nationale ombudsman is daarom in november 2021 gestart met het opzetten van onderzoek naar de decentralisaties vanuit burgerperspectief: hoe kan de burger invloed uitoefenen op beleid en uitvoering? En heel belangrijk: wat zijn de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op zijn of haar eigen situatie? Is het bijvoorbeeld mogelijk voor burgers om mee te denken over de oplossing van hun probleem en wordt daar daadwerkelijk gehoor aan gegeven? De uitkomsten van het onderzoek worden in 2022 gepubliceerd.

*Klachtafhandeling van taken die de gemeente heeft uitbesteed*

Ook onderzocht de Nationale ombudsman in 2021 verschillende klachten waarbij de vraag centraal stond waar de burger terecht kan met een klacht over private organisaties die publieke taken uitvoeren. Kun je met je klacht bij de gemeente terecht als die de zorg heeft uitbesteed? En wie is uiteindelijk verantwoordelijk voor een goede behandeling van deze klacht? Uitgangspunt van de Nationale ombudsman, zoals opgenomen in het rapport «Gemeente blijft aanspreekbaar bij uitbestede diensten»<sup>40</sup>, is dat gemeenten aanspreekbaar blijven voor hun inwoners. Ook als zij de uitvoering van hun taken hebben uitbesteed of overgedragen.

De Nationale ombudsman vindt dat de overheid, wanneer zij haar taken uitbesteedt of overdraagt, moet waarborgen dat de wijze waarop haar taken worden uitgevoerd voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Een gemeente kan zich bij een klacht over de uitvoering van haar wettelijke taak dus nooit verschuilen achter het feit dat zij die taak heeft uitbesteed of overgedragen. Ook dan dient de gemeente toezicht te houden op de wijze waarop de uitvoering plaatsvindt. Om deze toezichthoudende rol goed te kunnen invullen moet de overheid regelmatig informeren naar wat er goed en wat er niet goed gaat. Klachten zijn een belangrijke ingang om informatie te verkrijgen over wat er mogelijk niet goed gaat.

Klachtafhandeling van uitbestede taken maakt ook onderdeel uit van het hierboven genoemde onderzoek naar de decentralisaties vanuit burgerperspectief. Per domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdzorg) kijken we naar de klachtafhandeling en bespreken we met gemeenten en lokale ombudsmannen wat we daarvan vinden.

---

<sup>40</sup> Nationale ombudsman. (2021) Gemeente blijft aanspreekbaar bij uitbestede diensten.

## 1.5 Leefbaarheid

**Veranderingen in de omgeving waar mensen wonen, werken en leven, hebben vaak grote impact. De overheid moet daarom voldoende oog hebben voor het perspectief van burgers en zich betrouwbaar opstellen. Dat geldt bijvoorbeeld ook bij de invoering van de Omgevingswet, die naar verwachting op zijn vroegst in januari 2023 in werking treedt. Zonder twijfel vergde één dossier in 2021 de meeste aandacht en inspanning van de Nationale ombudsman: de gevolgen van de gaswinning in Groningen en Drenthe.**

*«De problemen in het gaswinningsgebied in Groningen en Drenthe, maar ook in Limburg dat kampt met de naweeën van de mijnbouw en met overstromingsproblemen, laten zien dat er veel meer oog nodig is voor de gevolgen van menselijk ingrijpen in onze leefomgeving. We ontdekken nu dat vaak onvoldoende duidelijk is wat de langjarige effecten van dat ingrijpen zijn op de leefbaarheid in het betreffende gebied. Weten burgers vanaf het begin wat er gaat gebeuren, wat de gevolgen zijn en waar zij terecht kunnen als er problemen ontstaan? Waar is de overheid wel en niet verantwoordelijk voor? Niemand schiet er iets mee op als de overheid deze vraag pas stelt nadat er problemen zijn ontstaan. We zien dat de ernst en urgentie van de situatie rondom de schadeafwikkeling inmiddels duidelijk zijn, maar nu is het tijd voor concrete daden en snelheid.»*

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman

### **Gevolgen Gaswinning in Groningen en Drenthe**

De situatie in het gaswinningsgebied in Groningen en Drenthe is nog steeds schrijnend. Daarom riep de Nationale ombudsman de overheid op om de gevolgen van de crisis aan te merken als nationale crisis en daar naar te handelen. Na vijf jaar is er nog veel te weinig gedaan om de problemen van burgers op te lossen. In de afgelopen jaren moest er veel gebeuren. Denk aan het versterken van de huizen en aan de voorbereiding op mogelijke nieuwe aardbevingen. Het grootste deel van deze acties moet nog steeds plaatsvinden. En de komende jaren komen er nog meer nieuwe problemen bij. De Nationale ombudsman heeft in 2017 zes aanbevelingen gepresenteerd. Die zijn onvoldoende opgevolgd.

Dat was onze conclusie in een uitgebreide reconstructie die we in 2021 publiceerden: «Verscheurd vertrouwen»<sup>41</sup>. Deze reconstructie kwam mede tot stand door een driedaags bezoek aan Groningen en Drenthe. We spraken met bewoners, maar ook met bestuurders en medewerkers van betrokken instanties. Niet alleen het fundament van de Groningse huizen vertoont grote scheuren. Ook het fundament van vertrouwen tussen de overheid en bewoners is flink beschadigd. Overheden verschuilen zich achter procedures en berekeningen. De overheid bestaat nog niet uit één aanspreekpunt. Burgers voelen zich alleen staan tegenover de Nederlandse staat. Deze vicieuze cirkel moet doorbroken worden.

De Nationale ombudsman concludeerde in 2021 dat de eerste stap bij de overheid ligt. Haar handelen moet lange juridische procedures juist voorkomen. De laatste jaren zijn er meer compensatieregelingen voor bewoners ontwikkeld. Maar die zijn niet altijd goed op elkaar afgestemd en de doorlooptijd is lang. Organisaties steken veel tijd en moeite in het

<sup>41</sup> Nationale ombudsman. (2021). Verscheurd vertrouwen.

rechtmatig toekennen van compensatie. Maar daarbij staat ruimhartigheid niet voorop. Terwijl de overheid tijdens de coronacrisis heeft laten zien dat zij wél snel en ruimhartig compensatie kan bieden.

De staat heeft dus iets goed te maken in het gaswinningsgebied. Het fundament van vertrouwen scheurt steeds verder. Kinderen krijgen mee dat de overheid er niet voor hen is. Hoe zal hun relatie met de overheid over twintig jaar zijn? Het vertrouwen herstellen kan alleen samen met het Rijk, de regio, het lokale bestuur en alle uitvoeringsinstanties, het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en alle steunpunten.

De Nationale ombudsman doet in de reconstructie de volgende oproep aan de overheid:

#### **Ga de relatie met burgers aan en herstel hun vertrouwen**

- Doorbreek de vicieuze cirkel. De burger moet voorop staan, niet rechtmatigheid. Maak een menselijk bezwaarproces en ga met bewoners in gesprek. Richt een fonds op voor juridische ondersteuning, zodat bewoners beter toegang hebben tot het recht.
- Wees eerlijk en duidelijk. Communiceer op een gelijkwaardige manier met bewoners.
- Treed op als één loket. Zorg ervoor dat de burgers weten waar ze moeten zijn en wanneer.
- Bied regelingen waarvoor bewoners in aanmerking komen proactief aan.
- Geef bewoners inspraak. Behandel hen als gelijkwaardige partner.

#### **Merk het aardbevingsgebied aan als crisisgebied**

- Vertrouw bewoners. Stop met wantrouwen en breng de kosten van experts en juristen in balans met de vergoedingen die uitgekeerd worden.
- Zet vaart achter de versterking. Zorg ervoor dat Groningers veilig zijn.
- Vergoed schade ruimhartig en neem gedoe over bouwkosten weg.
- Investeer in toekomstige leefbaarheid. Bied een nieuw en hoopvol perspectief aan Groningers voor de toekomst.

Medewerkers van de Nationale ombudsman gaan in 2022 – met de reconstructie in de hand – het gesprek aan met medewerkers van de betrokken overheidsinstanties. Hoe kijken zij naar de reconstructie? En welke (kleine) stappen kunnen zij zetten om het perspectief van bewoners meer leidend te laten zijn in het herstellen van schade, het versterken van huizen en het algehele perspectief voor een duurzame toekomst? Deze bevindingen willen we ook met bewoners bespreken. Wat hebben zij nodig? Dat betekent dat het team van de Nationale ombudsman ook in 2022 vaak in Groningen en Drenthe zal zijn.

De Nationale ombudsman is in 2021 gestart met een openbaar onderzoeksdossier op zijn website. Iedereen (bewoners en professionals) kan hier de actuele onderzoeken volgen en er aan bijdragen. Om de reconstructie onder een breed publiek onder de aandacht te brengen, publiceerde de Nationale ombudsman in oktober 2021 een digitaal magazine over de problemen in Groningen.

### *De transitie van de Onafhankelijke Raadsman naar de Nationale ombudsman*

In 2021 zijn de voorbereidingen gestart en op 1 januari 2022 droeg Onafhankelijke Raadsman Leendert Klaassen zijn taken over aan Nationale ombudsman Reinier van Zutphen<sup>42</sup>. Zij vinden het beiden belangrijk dat bewoners ook in de toekomst met hun problemen en klachten over de schadeafwikkeling terecht kunnen bij een onafhankelijke partij. Hierbij is extra aandacht voor de lokale toegankelijkheid, het onderhouden van een netwerk in de regio en het behouden van kennis en het signaleren van knelpunten. Het team bij de Nationale ombudsman dat zich bezighoudt met de gaswinning in Groningen is uitgebreid met de drie medewerkers van de Onafhankelijke Raadsman.

### **Beter informeren van burgers**

Informatie over veranderingen in de leefomgeving bereikt burgers lang niet altijd. En/of de informatie is niet altijd even begrijpelijk voor iedereen. De overheid moet bij bijvoorbeeld het publiceren van informatie rond vergunningen het perspectief van de burger centraal stellen. Niet iedereen kan op dezelfde manier bereikt worden. De overheid zal soms meer moeten doen dan juridisch gezien verplicht is.

In 2019 publiceerde de Nationale ombudsman zijn onderzoek over Behoorlijke informatieverstrekking rond vergunningverlening «Informeren = publiceren»<sup>43</sup>. Ook in 2021 blijkt dit rapport actueel en blijven wij klachten ontvangen over deze informatieverstrekking door overheden. Dat gold bijvoorbeeld voor een klacht over het Hoogheemraadschap<sup>44</sup>. Een bewoner klaagde bij het Hoogheemraadschap over de nieuwe beschoeiing van de burens. Na inspectie door een handhaver bleef het lange tijd stil. Later kwam de man erachter dat de vergunning inmiddels was verleend en de bezwaartermijn al verstreken. De klacht die de man daarover indiende, werd door het Hoogheemraadschap ongegrond verklaard. Ook werd verwezen naar het Waterschapsblad waarin besluiten worden gepubliceerd. De ombudsman oordeelde in 2021 dat het Hoogheemraadschap de klacht ten onrechte ongegrond heeft verklaard. Door de man niet te informeren, kon hij ook niet tijdig bezwaar maken.

### **Klachten over overlast door bomen**

Regelmatig krijgt de Nationale ombudsman klachten over boomoverlast. Vaak verloopt het contact tussen burgers die hierover klagen en de gemeente niet goed. De Nationale ombudsman heeft daarom een bomenwijzer uitgebracht<sup>45</sup>. In de Bomenwijzer benadrukt de Nationale ombudsman dat gemeenten zich betrokken en oplossingsgericht moeten opstellen bij behandeling van klachten of meldingen over boomoverlast. Ook in 2021 ontving de Nationale ombudsman verschillende klachten, waaronder een klacht over de gemeente Tilburg<sup>46</sup>. Een inwoner klaagde dat die gemeente onvoldoende actie ondernam na zijn meldingen van boomoverlast. Hij kwam er met de gemeente niet uit en vroeg de Nationale ombudsman naar zijn klacht te kijken. De ombudsman oordeelde dat de gemeente Tilburg in dit geval veel aandacht had gehad

<sup>42</sup> Nationale ombudsman. (2021). Toekomst klachtbehandeling Groningers verzekerd.

<sup>43</sup> Nationale ombudsman. (2019). Behoorlijke informatieverstrekking aan omwonenden rondom vergunningverlening (Informeren=Publiceren?) (2019/004).

<sup>44</sup> Nationale ombudsman. (2021). Hoogheemraadschap had proactief informatie moeten geven over vergunningsaanvraag (2021/158).

<sup>45</sup> Nationale ombudsman. (2020). Bomenwijzer.

<sup>46</sup> Nationale ombudsman. (2021). Gemeente Tilburg stelt zich betrokken en oplossingsgericht op na meldingen over overlast van bomen.

voor de klachten van de man. Ook vond de ombudsman dat de gemeente zich betrokken en oplossingsgericht had opgesteld. Daarom was de klacht niet gegrond.

### **Uit de praktijk van de Nationale Ombudsman**

#### **Rijp voor de sloop**

Roemer runt al een tijd een winkel. Hij is op leeftijd maar vindt zijn werk zo leuk, hij wil er nog heel lang mee doorgaan. De schrik slaat hem dan ook om het hart als hij in de krant leest dat zijn winkel moet plaatsmaken voor parkeerplaatsen. De gemeente heeft hem hier helemaal niks over verteld.

Hij belt de gemeente, maar die wijst naar de projectontwikkelaar. Roemer voelt zich afgescheept. Daarom meldt hij zich weer bij de gemeente. Dat helpt, want hij krijgt nu iemand te spreken die over de inrichting van de stad gaat. Hij kan zijn winkel verhuizen naar een andere plek. En daarnaast krijgt hij een vergoeding voor de hogere huur van de nieuwe locatie. Voorwaarde is wel dat hij snel het pand verlaat. Dat doet hij en ook nog eens middenin de coronacrisis. Maar heel vreemd: met het oude pand gebeurt helemaal niks. Terwijl de sloper bij wijze van spreken al klaar stond.

#### **Geen berichtgeving**

Roemer vindt dat hij door de gemeente is benadeeld. Niet alleen wist hij niets van de sloop, de berichtgeving hierover kostte hem ook klanten. Hij dient een schadeclaim in. En vervolgens blijft het stil. Tot overmaat van ramp komt hij ook niet in aanmerking voor coronasteun. Er wordt gekeken naar zijn omzet in de periode dat deze juist enorm daalde door de berichtgeving over het pand en de klanten wegbleven.

#### **Behandel de claim als klacht**

Hij belt met de Nationale ombudsman voor hulp. Wij nemen contact op met de gemeente om na te vragen wat er met de schadeclaim is gebeurd. En vragen de gemeente om de claim als klacht te behandelen. Ook wijzen we hen op onze schadevergoedingswijzer. Dat is een overzicht van een aantal belangrijke spelregels hoe je als overheidsinstantie behoorlijk kan omgaan met schadeclaims.

#### **Excuses**

Niet veel later wordt Roemer uitgenodigd voor een gesprek en volgen er uitgebreide excuses van de gemeente. Bovendien helpt de gemeente hem uit coulance met een bedrag aan coronasteun.

*Deze column is ook verschenen in De Telegraaf van 24 juli 2021.*

## 1.6 Caribisch Nederland

**Bewoners van Bonaire, Sint Eustatius en Saba kunnen bij de Nationale ombudsman terecht als zij klachten hebben over de overheid. Sinds 2010 helpt de ombudsman 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 burgers, anders dan in Europees Nederland, met klachten over de openbare lichamen ook direct bij de Nationale ombudsman terecht kunnen.**

### **Spreekuren op de eilanden**

Het coronavirus heeft ook in 2021 gevolgen gehad voor de spreekuren die normaal gesproken twee tot drie keer per jaar op de eilanden plaatsvinden. Alleen vlak na de zomer in 2021 heeft de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman vier spreekuren kunnen houden op Bonaire. Deze spreekuren konden rekenen op een hoge opkomst. Het team van de ombudsman behandelde ruim 80 vragen en klachten. Burgers konden bij de spreekuren ook in het Papiaments terecht. Fysieke aanwezigheid op de eilanden blijkt nog steeds nodig om mensen in een kwetsbare positie te bereiken. Het aantal klachten dat digitaal is binnengekomen (145) is ongeveer gelijk aan het aantal in 2020.

### **Klachtbehandeling verbeteren**

Met de nieuwe eilandsecretaris op Bonaire zijn gesprekken gevoerd over de lange behandelingsduur van klachten door het Openbaar Lichaam Bonaire (OLB). Deze klachten en signalen waren in 2021 aanleiding voor de Nationale ombudsman om te onderzoeken hoe het ervoor staat met de klachtbehandeling door het OLB. Onderzoek uit eigen beweging naar klachtbehandeling bij overheidsinstanties in Caribisch Nederland doet de ombudsman sinds 2016. Daarmee wil de organisatie een beter beeld krijgen van de manier waarop overheidsinstanties in Caribisch Nederland omgaan met klachten.

De meeste klachten in Caribisch Nederland worden door middel van interventie opgelost. Over drie zaken publiceerde de Nationale ombudsman in 2021 een rapport:

- Rijksdienst Caribisch Nederland- Unit SZW stelt belang leidinggevende boven belang andere werknemer (Rapport 2021/033)<sup>47</sup>.
- Zorgverzekeringskantoor Bonaire geeft burger in eerste instantie geen eerlijke kans (Rapport 2021/047)<sup>48</sup>.
- KPCN had proces-verbaal moeten opmaken na verkeersongeval met huurauto (Rapport 2021/183)<sup>49</sup>.

### **Klachtbehandeling door het Korps Politie Caribisch Nederland**

In februari 2021 publiceerde de Nationale ombudsman het onderzoek «Klachtbehandeling door het Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN) op goede weg maar ruimte voor verbetering»<sup>50</sup>. De Nationale ombudsman toetste in zijn onderzoek of de klachtbehandeling van het korps past bij de

<sup>47</sup> Nationale ombudsman. (2021). Rijksdienst Caribisch Nederland-Unit SZW stelt belang leidinggevende boven belang andere medewerker (2021/033).

<sup>48</sup> Nationale ombudsman. (2021). Zorgverzekeringskantoor Bonaire geeft burger in eerste instantie geen eerlijke kans (2021/047).

<sup>49</sup> Nationale ombudsman. (2021). KPCN had proces-verbaal moeten opmaken na verkeersongeval met huurauto (2021/183).

<sup>50</sup> Nationale ombudsman. (2021). Klachtbehandeling door Korps Politie Caribisch Nederland op goede weg maar ruimte voor verbetering (2021/003).

ombudsvisie op professionele klachtbehandeling. Hij gaf aan dat het KPCN op de goede weg is om de klachtbehandeling te professionaliseren, maar dat er nog meer mogelijkheden zijn om de klachten van burgers te behandelen. Een van de verbeterpunten is eenduidige klachtbehandeling. Op Bonaire wordt een concept klachtenhandleiding gebruikt, maar op Saba en Sint Eustatius nog niet. Hierdoor worden de klachten op Saba en Sint Eustatius anders behandeld dan de klachten op Bonaire. Ook door betere registratie van informele klachten en de invoering van een jaarlijkse klachtenanalyse is er nog veel te verbeteren. Vijf van de tien aanbevelingen zijn inmiddels opgevolgd door het KPCN. Hiermee is het korps op de goede weg. De Nationale ombudsman blijft de klachtbehandeling van het korps ook in de komende jaren monitoren.

### **Lopend onderzoek armoedebestrijding**

Armoede is in Caribisch Nederland een groot probleem. Om dit probleem hoog op de politieke agenda te krijgen en te houden, deed de Nationale ombudsman onderzoek naar de situatie van drie doelgroepen: ouderen, jongvolwassenen en alleenstaande ouders. Dit onderzoek vond plaats in 2019, 2020 en 2021, deels in samenwerking met de Kinderombudsman.

Over het eerste onderzoek van de Nationale ombudsman over armoede onder ouderen is in september 2019 een rapport gepubliceerd<sup>51</sup>. Het tweede onderzoek (in samenwerking met de Kinderombudsman) naar armoedeproblematiek bij jongvolwassenen in Caribisch Nederland werd op 8 september 2020 gepubliceerd<sup>52</sup>. Het derde onderzoek naar ervaringen van alleenstaande ouders en kinderen die rond of onder de armoedegrens leven wordt in het eerste kwartaal van 2022 gepubliceerd.

### *Bijeenkomst vaste Kamercommissie Koninkrijksrelaties*

In mei 2021 hebben de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman een kennismakingsbrief gestuurd aan de nieuwe Vaste Commissie Koninkrijksrelaties. Daarop volgde een uitnodiging voor een gesprek op 10 juni 2021. Tijdens het gesprek hebben zij verteld over hun werk in Caribisch Nederland en in het bijzonder de bevindingen en resultaten van de armoedeonderzoeken. Zij hebben hier nog eens met klem benadrukt dat de maatregelen die het kabinet neemt vooralsnog onvoldoende zijn om de armoede op de eilanden te bestrijden.

### **Vluchtelingenproblematiek**

De Nationale ombudsman heeft in de zomer van 2021 een verkennend onderzoek gedaan naar vluchtelingen uit Venezuela, die zonder verblijfsvergunning op Bonaire verblijven. De ombudsman van Curaçao, UHNCR, Amnesty International en Vluchtelingenwerk Nederland vragen al langer aandacht voor de leefomstandigheden van vluchtelingen. Ook zelf ontvingen wij zorgelijke signalen tijdens onze werkbezoeken aan Bonaire. Zo zijn er zorgen over de informatieverstrekking rond het aanvragen van asiel of een reguliere verblijfsvergunning. Opvang en toegankelijke rechtshulp zijn niet beschikbaar en er zijn vragen over de procedures rond de «vrijwillige» terugkeer. De resultaten van de verkenning waren eind oktober 2021 aanleiding voor de ombudsman om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. In dat onderzoek worden onder andere de samenwerking in de vreemdelingenketen, de informatie over verblijfsmogelijkheden en de werkomstandigheden onderzocht. De centrale onder-

<sup>51</sup> Nationale ombudsman. (2019). Oog voor ouderen in Caribisch Nederland (2020/042).

<sup>52</sup> Nationale ombudsman. (2020). Het maakt uit waar je wieg heeft gestaan. Een onderzoek naar armoede-gerelateerde problematiek van jongvolwassenen in Caribisch Nederland (2020/030).

zoeksvraag is wat er van de overheid verwacht mag worden als het gaat om primaire levensbehoeften, rechtsbijstand en informatie over rechten en plichten.

In 2022 gaat de ombudsman aan de hand van de resultaten van dit onderzoek bekijken hoe hieraan vervolg wordt gegeven. Vreemdelingendetentie wordt niet meegenomen, omdat hiernaar een zelfstandig onderzoek wordt ingesteld als eerste onderdeel van (meerjarig) onderzoek naar detentie in het Caribische deel van het Koninkrijk, samen met de andere ombudsmannen van het Koninkrijk.

### **Rondetafelgesprek over kopzorgen van Caribische studenten**

In 2021 hebben medewerkers van de ombudsman structureel overleg gehad met het Arubahuis, het Curaçaohuis, het Sint Maartenhuis en Levende Talen Papiaments. Zij spraken met vertegenwoordigers binnen de VNG, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, het Programma Mens Centraal, de projectleider van de – door de hogescholen ingestelde – Regiegroep en met diverse stakeholders onder meer over de opvolging van de aanbevelingen in het rapport «Kopzorgen van Caribische studenten»<sup>53</sup>. Dit rapport uit 2020 gaat over de problemen die studenten uit het Caribisch deel van het Koninkrijk ervaren als zij in Nederland (gaan) studeren of in Nederland hebben gestudeerd.

In december 2021, een jaar na publicatie van het rapport, heeft de Nationale ombudsman twee rondetafelgesprekken met betrokken partijen georganiseerd. De ombudsman wilde weten in hoeverre de aanbevelingen uit het rapport zijn opgevolgd, wat er nog moet gebeuren, wie waar nu op aanspreekbaar is, en waar eventueel nog een extra duwtje in de goede richting nodig is. De bevindingen worden in het voorjaar van 2022 gepubliceerd.

### **Caribbean Ombudsman Association**

De Nationale ombudsman is in 2021 verkozen als Vice President in de board van de Caribbean Ombudsman Association, een samenwerking van ombudsmannen in de regio. In juli werd een eerste webinar van de Caribbean Ombudsman Association georganiseerd. Een digitale bijeenkomst om toch, zeker in tijden van crisis, samen te blijven werken. Het onderwerp was de impact van de coronapandemie op de ombudsinstituten. In november vond een tweede webinar plaats over hoe je als klein instituut toch effectief kan zijn.

### **Werk in cijfers**

- In 2021: 206 klachten (digitaal + spreekuren) (in 2020: 145 klachten)
- Openbaar Lichaam Bonaire: 59 klachten
- Openbaar Lichaam Sint Eustatius: 8 klachten
- Openbaar Lichaam Saba: 3 klachten

---

<sup>53</sup> Nationale ombudsman. (2020). Kopzorgen van Caribische studenten (2020/042).

## 1.7 Internationaal

**De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om ook op internationaal niveau kennis te delen met collega-ombudsmannen. Door kennis te delen tussen de verschillende internationale ombudsfuncties, kunnen burgers, ook de burgers in Nederland, nog beter worden geholpen. Meestal gebeurt dat door middel van internationale bezoeken. Naast kennis uitwisselen, de onderlinge band onderhouden, is ook poolshoogte nemen van de lokale situatie een reden van bezoek. Ook in 2021 heeft de Nationale ombudsman daarom diverse internationale bezoeken afgelegd. Door corona waren dit er minder dan andere jaren. Een aantal bezoeken is omgezet naar een digitale bijeenkomst of overleg.**

### **Caribisch deel Koninkrijk**

In 2021 bracht de Nationale ombudsman een bezoek aan Bonaire ter voorbereiding op een conferentie die eind 2022 op Curaçao gaat plaatsvinden. Tijdens deze conferentie staat de verhouding tussen burger en overheid in het Caribische deel van het Koninkrijk centraal. De ombudsman sprak hierover met het maatschappelijk middenveld dat actief is op het terrein van onderwijs en zorg. Deze voorbereidende gesprekken vinden in 2022 ook plaats op onder andere Saba en Sint Eustatius. De uitkomsten van alle gesprekken vormen de input voor de conferentie.

Ook heeft de Nationale ombudsman in 2021 een bezoek gebracht aan de ombudsman van Sint Maarten. Samen hebben zij met de minister van Onderwijs van Sint Maarten gesproken over de aanbevelingen in ons rapport Kopzorgen van Caribische studenten<sup>54</sup>. In dit rapport concludeerde de Nationale ombudsman dat studenten uit Caribisch Nederland tegen allerlei obstakels aanlopen als ze in Nederland gaan studeren. De Nationale ombudsman benadrukte dat samenwerking tussen overheden – ook in het Caribisch deel van het Koninkrijk – noodzakelijk is om het voor studenten beter te regelen en hen beter voor te bereiden op hun studie in Nederland.

Ten slotte zijn de ombudsmannen van het Koninkrijk eind november 2021 bij elkaar gekomen op Sint Maarten. Zij hebben overlegd over wat ze kunnen doen om ervoor te zorgen dat ook Aruba een eigen ombudsman krijgt. Ook is besproken welke onderzoeken mogelijk gezamenlijk opgepakt kunnen worden.

### **Brussel**

De Nationale ombudsman heeft in 2021 een bezoek gebracht aan Brussel om de nieuwe federale ombudsmannen van België te ontmoeten. De drie ombudsmannen hebben gesproken over onderwerpen zoals digitalisering en dan vooral in tijden van corona. Zij spraken over de waarde van de SDG's (Sustainable Development Goals) voor het instituut ombudsman en de Venice Principles (internationale beginselen waarin de rol en taken van ombudsmannen staan beschreven). Tot slot stonden de behoorlijkheidseisen op de agenda, zoals deze zijn opgesteld door de Nationale ombudsman.

---

<sup>54</sup> Nationale ombudsman. (2020). Kopzorgen van Caribische studenten (2020/042).

De drie ombudsmannen hebben ook een werklunch bijgewoond van het Benelux parlement. De ombudsman bracht daar een aantal onderwerpen onder de aandacht die de landsgrenzen overschrijden: gezondheidszorg, digitale toegang tot de overheid en de blijvende problemen rond werkenden over de grens.

### **Manchester**

In november 2021 heeft de UK Parliamentary and Health-ombudsman de eerste internationale ombudsconferentie georganiseerd sinds de uitbraak van corona. De Nationale ombudsman sprak met de deelnemers onder andere over het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen en de Raadbaak, het online platform voor professionals waar de Nationale ombudsman initiatiefnemer van is. Een belangrijk inzicht was het feit dat we het verhaal van burgers nodig hebben om ons werk te doen. Daarbij is het argument dat het soms slechts om één verhaal gaat niet relevant. Het verhaal van één persoon kan zomaar symbool staan voor het verhaal van vele anderen.

## 2. HET WERK VAN DE KINDEROMBUDSMAN

**«Bij alles wat er speelt in de wereld moeten we blijven kijken naar de rechten van ieder kind. Juist nu! Armoede, de ontplofte huizenmarkt, oorlog in jouw thuisland, de toeslagenaffaire, corona, de aardbevingen in Groningen... Alles met grote gevolgen voor veel kinderen. Ieder kind heeft recht om betrokken te worden bij beslissingen over zijn leven om goed en veilig op te mogen groeien. De Kinderombudsman blijft daarom opkomen voor de rechten van kwetsbare kinderen. Zowel voor, als achter de schermen. Onze boodschap is en blijft: geef kinderen invloed op hun toekomst!»**

Deze tekst plaatste de Kinderombudsman op LinkedIn op zaterdag 20 november 2021, Internationale dag van de rechten van het kind.

### 2.1 Betere naleving van het VN-Kinderrechtenverdrag nog steeds nodig

Ieder kind kan in zijn of haar leven in een kwetsbare situatie belanden. Een situatie waarin kinderrechten in het geding komen. De Kinderombudsman bevordert de naleving van kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland. Het VN-Kinderrechtenverdrag (IVRK) en het belang van het kind vormen in ons werk altijd het vertrekpunt.

De Kinderombudsman vindt het belangrijk dat de ontwikkeling van kinderen voorop staat bij alle wetgeving, beleid en beslissingen die kinderen (direct of indirect) raken. De belangen van kinderen komen alleen tot hun recht als er integraal vanuit alle 14 levensdomeinen<sup>55</sup> naar hun belang wordt gekeken. Kinderen moeten het recht hebben om invloed op deze beslissingen te hebben en ze moeten gelijk behandeld worden.

In de afgelopen jaren hebben we deze visie op verschillende manieren uitgedragen. Zo hebben we rapporten geschreven waarin we laten zien welke levensdomeinen belangrijk zijn voor de ontwikkeling van een kind. Daarnaast hebben we handreikingen, flyers en andere hulpmiddelen ontwikkeld voor professionals. Hiermee kunnen zij het belang van een kind in hun specifieke domein onderzoeken en bepalen hoe je dit belang vervolgens meeneemt in beslissingen.

Veel (overheids-)organisaties omarmen onze visie, zo blijkt uit de contacten die wij regelmatig met hen hebben. Ook horen we dat ons stappenplan «Het beste besluit voor het kind»<sup>56</sup> steeds meer gebruikt wordt. Verder wordt onze kennis en medewerking op dit punt regelmatig gevraagd. Dat gebeurde bijvoorbeeld bij de totstandkoming van handreikingen over omgaan met kinderarmoede in het sociaal domein, in de jeugdgezondheidszorg en bij de kinderarmoede-aanpak van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

<sup>55</sup> BIC model (Kalverboer en Zijlstra 2006). Best interest of children. 14 levensdomeinen w.o. fysieke zorg, veiligheid, educatie, sociaal netwerk, contact met leeftijdsgenoten, respect.

<sup>56</sup> Kinderombudsman. (2019). In vier stappen naar het beste besluit voor het kind. Het kinderrechtenverdrag als kompas bij besluitvorming.

We hebben uitleg gegeven aan een landelijke huisvestingsorganisatie en onze expertise gedeeld over hoorrecht in het onderwijs. De ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en van SZW hebben ons in 2021 laten weten dat zij een gezamenlijke reactie voorbereiden op onze verhalenbundel «Ongehoord! De onzichtbaarheid van kinderen bij huisvestingsproblemen».<sup>57</sup>

Wij werken hard aan een betere naleving van het Kinderrechtenverdrag in Nederland. Niet alleen staan kinderrechten onder druk. Te vaak lopen we er tegenaan dat de belangen van kinderen helemaal geen rol spelen bij beslissingen die hen aangaan. Voor de Kinderombudsman is het cruciaal de mening, belangen en belevingswereld van jongeren zichtbaar te maken en hen actief invloed te geven.

### **Focus op kwetsbare kinderen**

In Nederland wordt ongeveer 5 tot 10 procent van de kinderen in meer of mindere mate in hun ontwikkeling bedreigd. Dit komt doordat ze opgroeien in moeilijke situaties of in aanleg kwetsbaar zijn. De meest kwetsbare kinderen blijken vaak te maken te hebben met problemen op meerdere levensgebieden. Kinderen die in moeilijke situaties opgroeien en kinderen die in aanleg – bijvoorbeeld door een beperking of gedragsprobleem – kwetsbaar zijn, lopen het grootste risico dat hun (kinder)rechten onder druk staan. Daarom richt de Kinderombudsman zich bij uitstek op deze kinderen.

#### **Onze wettelijke taak**

De Kinderombudsman bevordert de naleving van rechten van kinderen in Nederland. Deze wettelijke taak vervult de Kinderombudsman als volgt:

1. Geven van voorlichting over kinderrechten aan kinderen én aan volwassenen. Het is belangrijk dat we kwetsbare kinderen bereiken.
2. Adviseren van kinderen en volwassenen over kinderrechten. De Kinderombudsman bemiddelt, voert interventies uit, doet onderzoek en verwijst waar nodig door naar het juiste loket.
3. Thematisch onderzoek doen en gevraagd en ongevraagd adviseren van kabinet, parlement, gemeenten, beleidsmakers en uitvoerende professionals over hoe vanuit het kinderrechtenperspectief te handelen. De Kinderombudsman spreekt hen aan als ze kinderrechten niet naleven.
4. De Kinderombudsman houdt zoveel mogelijk rekening met de mening, belangen en belevingswereld van kinderen. Daarom vraagt de Kinderombudsman kinderen naar hun mening, zowel over kinderrechtelijke thema's als over andere onderwerpen.

<sup>57</sup> Kinderombudsman. (KOM010/2020). Verhalenbundel «Ongehoord! De onzichtbaarheid van kinderen bij huisvestingsproblemen»

## 2.2 Impact coronamaatregelen op kinderen en jongeren

Ook in 2021 lag de focus van de Kinderombudsman voor een groot deel op de effecten van de coronamaatregelen op kinderen en jongeren. De verschillende lockdowns hebben veel impact gehad op kinderen en jongeren. Door de schoolsluitingen, online onderwijs, het niet kunnen uitgaan, en daarmee het gemis aan sociaal contact en sociale structuur. De Kinderombudsman maakt zich grote zorgen over de fysieke en mentale gezondheid van jongeren als gevolg van deze langdurende crisis. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat de schade aan hun ontwikkeling door eerdere schoolsluitingen groot is. Vooral voor kinderen en jongeren in een kwetsbare positie. Er zijn zorgen over de korte en lange termijn. Kinderen en jongeren hebben leervertraging opgelopen, met als mogelijk gevolg een groeiende kansenongelijkheid en voortijdige schooluitval. Een stip op de horizon ontbreekt.

Voor het welzijn van kinderen en jongeren is het belangrijk dat scholen in het primair en voortgezet onderwijs en mbo open zijn en blijven. De Kinderombudsman heeft hier het afgelopen jaar voortdurend aandacht voor gevraagd. Via onze brieven aan bewindslieden<sup>58</sup>, interviews in de media en onze publicaties op sociale media. Daarbij hebben we steeds benadrukt dat het belang van kinderen en jongeren beter moet worden onderzocht en zwaarder moet meewegen in de beslissingen. Ook moet er beter worden gecommuniceerd met kinderen en jongeren over de belangenafweging die wordt gemaakt en welke rol hun belangen daarin spelen.

In juni hebben we een inventarisatie<sup>59</sup> gemaakt op basis van knelpunten die jongeren en professionals in het mbo als gevolg van corona ervaren. We hebben specifiek aandacht gevraagd bij de Vaste Kamercommissie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) voor de opgelopen achterstanden, de sociale functie van scholen, perspectief en het sociaal-emotionele en mentale welzijn van jongeren.

Naast het onderwijs hebben wij gekeken naar het vraagstuk rond het vaccineren van kinderen en jongeren. In december heeft de Kinderombudsman zich uitgesproken over vrijwillige vaccinatie voor gezonde kinderen van 5 tot 12 jaar. Vanuit onder andere het recht op onderwijs heeft de Kinderombudsman het demissionair kabinet opgeroepen<sup>60</sup> kinderen en jongeren te ontzien als wordt overgegaan tot het invoeren van het coronatoegangsbewijs voor zowel 2G (alleen voor gevaccineerde en genezen personen) als 3G (gevaccineerd, genezen of getest).

### Werkbezoeken

Gelukkig konden we naast een aantal online werkbezoeken (onder andere aan het Revalidatiecentrum Friesland), ook weer fysiek bij kinderen en jongeren en organisaties op bezoek. De Kinderombudsvrouw bezocht tijdens de provincietour in Flevoland een jeugd- en jongereninstelling in Urk en de Penitentiaire Instelling in Lelystad. Verder sprak zij onder meer in Almelo en Utrecht met mbo-studenten en docenten.

<sup>58</sup> Brieven Kinderombudsman aan Kabinet en ministers van OCW over openhouden, heropenen scholen 11/1, 17/2, 1/4, 14/4, 4/6, 25/11 en 30/12

<sup>59</sup> Brief aan Vaste Kamercommissie van OCW van 24/6 over aandachtspunten corona en mbo

<sup>60</sup> Brief Kinderombudsman aan kabinet en ministers van VWS en van OCW van 25/11 over coronatoegangsbewijs voor 2G en 3G

## **De Kinderombudsman en Caribisch Nederland**

In juni brachten we een rapport<sup>61</sup> uit naar aanleiding van vragen aan kinderen op Bonaire, Sint Eustatius en Saba (BES) naar de kwaliteit van hun leven. Kinderen op de eilanden voelen zich met (heel) weinig toch gelukkig. Ze maken zich zorgen over armoede, kindermishandeling en het onderwijs. Ze zijn echter tevreden over hun leven en hebben relatief weinig negatieve ervaringen gehad tijdens de coronamaatregelen in 2020.

*Margrite Kalverboer: «Ik ben blij met de hoge cijfers die kinderen hun leven geven, maar tegelijkertijd hoor ik kinderen ook zeggen dat er buiten school free eten moet zijn. Als iedereen arm is, is het begrijpelijk dat kinderen hun geluk daaraan relateren. Er worden stappen gezet, maar er is nog meer nodig om kinderen zich goed te laten ontwikkelen en een beter perspectief te bieden.»*

In september 2021 was een team van de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman op Bonaire. Het team organiseerde diverse goedbezochte spreekuren voor bewoners, die met vragen kwamen over onder andere onderwijs en zorg voor kinderen. Eén van die zaken ging over een jongere die al enige tijd niet naar school ging. Door een interventie van de Kinderombudsman is voor deze jongere een goede oplossing gevonden voor werk en onderwijs. Het team bezocht diverse onderwijsinstellingen en sprak onder andere met de leerlingenraden. De scholen gaan leerlingen met individuele klachten in het vervolg doorverwijzen naar de Kinderombudsman.

Een maand later maakte Kinderombudsvrouw Margrite Kalverboer zelf een lang uitgestelde reis naar Bonaire. Tijdens haar werkbezoek aan Bonaire sprak Kinderombudsvrouw Margrite Kalverboer met vertegenwoordigers van verschillende instanties. Een andere aanleiding voor het bezoek was het onderzoek naar armoede onder alleenstaande ouders en hun kinderen waarover zij sprak met jongeren, een ouder en professionals. Ook gaf zij samen met collega's van de Kinderombudsman voorlichting aan politieambtenaren over kinderrechten.

De Kinderombudsman heeft onder meer een bezoek gebracht aan de voorziening voor begeleid wonen van Zorg en Jeugd Caribisch Nederland. Deze voorziening is gerealiseerd mede naar aanleiding van het rapport «Het maakt uit waar je wieg heeft gestaan»<sup>62</sup> van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman naar armoede onder adolescenten.

Naar aanleiding van verschillende rapporten van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman heeft het ministerie van VWS het initiatief genomen voor een meer integrale samenwerking op het gebied van jongerenbeleid op de BES. Begin december tekenden de departementen van VWS, OCW, Justitie en Veiligheid (JenV), SZW en BZK en de bestuurders van de drie eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba hiervoor een samenwerkingsconvenant.

<sup>61</sup> Kinderombudsman. (KOM03/2021). «Als je het ons vraagt. Kinderen op de BES-eilanden»

<sup>62</sup> Nationale ombudsman & Kinderombudsman. (2020/030). «Het maakt uit waar je wieg heeft gestaan»

### 2.3 Ombudswerk

Het hart van het werk van de Kinderombudsman is het ombudswerk: het beoordelen en onderzoeken van meldingen van volwassenen en kinderen over kinderrechten die in het geding zijn. Bij het merendeel van deze contacten vragen zij om hulp of informatie over de meest uiteenlopende onderwerpen. Ze dienen ook klachten in over individuele situaties, waarbij mogelijk kinderrechten zijn geschonden. Onderzoek moet aantonen of daar inderdaad sprake van is. Een paar voorbeelden:

#### **Kinderbijslag**

In oktober 2021 neemt een moeder contact op met de Kinderombudsman. Zij had voor haar zoon (15 jaar) vanaf het 3e kwartaal kinderbijslag aangevraagd. Volgens de Sociale Verzekeringsbank (SVB) had zij daar pas vanaf het vierde kwartaal recht op. Het bedrag zou in januari 2022 worden uitgekeerd. De moeder is het daar niet mee eens. Na het gesprek met de moeder neemt de Kinderombudsman contact op met de SVB en vraagt de situatie van de moeder nogmaals te bekijken in het licht van haar aanvraag kinderbijslag. Dit leidde tot een herziening van de eerder genomen beslissing. De conclusie is dat de moeder recht heeft op kinderbijslag vanaf het derde kwartaal van 2021. Er is een nabetaling gedaan.

#### **Leerlingenvervoer**

Een terugkerend thema is het leerlingenvervoer. De Kinderombudsman wordt benaderd door een moeder van een meisje van 16 jaar, dat met leerlingenvervoer naar school (voortgezet speciaal onderwijs) wordt gebracht. Zij zit in het examenjaar. De vervoerder kan de dochter niet van school halen als de lessen zijn afgelopen. Zij wordt of 1,5 tot 2 uur te vroeg van school opgehaald en anders 1,5 tot 2 uur na het einde van de lessen. De dochter moet na schooltijd een darmspoeling nemen. Ze is extreem vermoeid, heeft veel pijn aan haar lichaam, buikpijn en geen tijd meer voor ontspanning. Moeder heeft geprobeerd om de darmspoeling te verplaatsen naar de ochtend. Maar dit werkt niet. De dochter is tijdelijk met klachten opgenomen in het ziekenhuis. Moeder heeft diverse meldingen/klachten ingediend bij de vervoerder en de gemeente. Er kwam geen reactie van de vervoerder. De gemeente stelde voor de reiskosten te vergoeden als de moeder haar dochter zelf naar school zou brengen en halen. Dit is geen optie omdat de moeder geen rijbewijs heeft en werkt. Na interventie van de Kinderombudsman heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de moeder en de vervoerder.

De vervoerder heeft excuses gemaakt en er zijn nieuwe afspraken gemaakt, zodat het vervoer beter afgestemd is op de behoeften van het meisje. De gemeente houdt de vinger aan de pols.

## Ombudswerk in cijfers

### Algemeen- Totaal aantal zaken

2021:	2.169
2020:	1.992

### Onderwerpen – aantal zaken

	2021	2020
Jeugdhulp	570	598
Onderwijs	591	444
Gezag en omgang	311	353
Coronavirus	442	224
Overig	255	373

### Wie nam er contact op?

	2021	2020
Ouders	1.312	1.172
Professionals	204	154
Kinderen	113	121
Overig <sup>1</sup>	267	245

<sup>1</sup> Overig (onder meer directe familie zoals grootouders, broers en zussen. Maar ook bekenden uit het netwerk van jongeren, zoals vrienden of burens)

### Wijze van contact

	2021	2020
E-mail	1.264	1.072
Telefonisch	887	900
Post/werkbezoek	18	20

## 2.4 Publicaties

Naast onderzoek naar individuele klachten, heeft de Kinderombudsman ook een aantal rapporten en onderzoeken op eigen initiatief uitgevoerd. In 2021 zijn daar de volgende publicaties uit voortgekomen:

### **Aandacht voor kinderrechten nog steeds hard nodig in Nederland**

Eind april stuurde de Kinderombudsman haar rapportage<sup>63</sup> aan het VN Kinderrechten-comité. Daarin vraagt de Kinderombudsman aandacht voor zes knelpunten op het gebied van kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland:

- Multiproblematiek en het gebrek aan een integrale aanpak.
- Te grote regionale verschillen in aanbod van voorzieningen.
- Rechtsongelijkheid voor groepen kwetsbare kinderen.
- Onvoldoende verankering van het belang van het kind en de stem van kinderen.
- Knelpunten in specialistische zorg en hulp.
- Onvoldoende inzet op algemene implementatiemaatregelen.

In december hebben we het Kinderrechtencomité geïnformeerd over mogelijke actuele ontwikkelingen sinds onze rapportage van april. We hebben het Kinderrechtencomité laten weten dat de knelpunten die we in april hebben aangekaart nog niet zijn opgelost. Dit kwam mede doordat het kabinet demissionair was. Hierdoor lagen belangrijke dossiers stil. In sommige gevallen ziet de Kinderombudsman zelfs een negatieve ontwikkeling, zoals in de toegang en beschikbaarheid van specialistische vormen van jeugdzorg. Voor de reguliere jeugdhulp wordt gesproken over «code zwart» vanwege de wachtlijsten. Ook zijn er nog steeds zorgen over beschikbare integrale hulp voor kinderen die opgroeien in armoede.

### **Kinderen willen dat medische behandeling in hun leven past**

In juni 2021 publiceerde de Kinderombudsman het rapport «Mijn Zorg Mijn Zaak<sup>64</sup>» Dit gaat over de vraag hoe kinderen graag betrokken willen worden bij hun medische behandeling. Daarin concludeert zij dat kinderen die medische zorg ontvangen te weinig ruimte voelen om zich uit te spreken over beslissingen die voor hen heel belangrijk zijn. Ook willen zij graag dat de medische zorg in hun bestaande leven past. Maar de uitleg en flexibiliteit van zorg- en onderwijsinstellingen om hiermee om te gaan is te beperkt.

Margrite Kalverboer: *«Kinderen willen beter betrokken worden bij alle beslissingen waar ze door hun ziekte mee te maken krijgen. Niet alleen beslissingen over de behandeling zelf. Alleen dan kunnen ze hun ziekte en behandeling inpassen in hun leven en niet andersom.»*

Ons rapport is voor het ministerie van VWS aanleiding om subsidie toe te kennen voor het programma «Samen Beslissen voor kinderen met een zorgvraag en hun naasten». Hierin wordt uitdrukkelijk aandacht gevraagd voor het betrekken van kinderen bij beslissingen tijdens hun ziekte. Er komt een groot bedrag beschikbaar voor initiatieven die erop zijn gericht om beter samen met kinderen besluiten te nemen over hun behandeling in de eerste- en tweedelijnszorg.

<sup>63</sup> Kinderombudsman. (KOM01/2021). «Nederland – Rapportage aan het VN-Kinderrechtencomité»

<sup>64</sup> Kinderombudsman. (KOM02/2021) «Mijn Zorg Mijn Zaak» – Kinderen over hun betrokkenheid tijdens hun ziekte

### **Zak- en kleedgeld al jaren hardnekkig probleem**

Nog steeds komt het regelmatig voor dat jongeren die niet meer thuis kunnen wonen, in een instelling geen zak- en kleedgeld ontvangen. Ondanks alle aandacht die de afgelopen jaren aan deze problematiek is gegeven. Het komt nog te vaak voor dat partijen (gemeenten en instanties) hun verantwoordelijkheid niet nemen, naar andere partijen wijzen of dat medewerkers niet goed genoeg op de hoogte zijn van de regelgeving. In juni vragen de Kinderombudsman en de Jeugdombudsman Den Haag met hun rapport «Wie geeft mij(n) zak- en kleedgeld»<sup>65</sup> opnieuw aandacht voor dit hardnekkige probleem.

Aanleiding van het rapport is een meisje van 15 jaar dat met haar verhaal aanklopt bij de Jeugdombudsman Den Haag. Door tussenkomst van de Jeugdombudsman ontvangt zij inmiddels wel zak- en kleedgeld. De beide ombudsmannen dringen wederom bij het ministerie van VWS aan op een landelijke uniforme regeling.

*Margrite Kalverboer: «Alle kinderen hebben recht op ontwikkeling en een adequate levensstandaard. Kinderen die onder toezicht gesteld zijn of onder voogdij staan en in een instelling wonen, hebben het op veel fronten minder makkelijk dan kinderen die thuis opgroeien. Goed geregelde basisvoorzieningen zoals zak- en kleedgeld zijn voor hen noodzakelijk om mee te kunnen doen in de samenleving.»*

In december 2021 volgde nog een rapport<sup>66</sup> waarbij de Kinderombudsman in actie moest komen om voor Marleen (niet haar echte naam) met terugwerkende kracht kleedgeld te regelen waar zij recht op heeft. Interventies van de Kinderombudsman op dit thema zijn doorgaans succesvol voor jongeren, die daarna wel zak- en kleedgeld ontvangen. De inzet blijft uiteraard een structurele landelijke oplossing.

Het was voor de Kinderombudsman ook reden om een speciale flyer te maken, die jongeren wijst op hun recht op zak en/of kleedgeld en antwoord geeft op de vraag bij wie zij dan terecht kunnen. Tweede helft 2022 wordt deze flyer ook verspreid onder gemeenten en instellingen die verantwoordelijk zijn voor het verstrekken van het zak- en/of kleedgeld.

### **Pestgedrag te vaak niet (h)erkend**

Nog steeds worden er te veel kinderen gepest. De afgelopen jaren kreeg de Kinderombudsman vaak meldingen van kinderen en hun ouders over pestervaringen en het uitblijven van een goede aanpak op school. Terwijl algemeen bekend is dat de impact van pesten op kinderen groot is. Kinderen willen niet meer naar school, hebben minder zelfvertrouwen, worden somber en angstig en in enkele gevallen ook suïcidaal. Kinderen die gepest zijn ondervinden hier in hun volwassen leven vaak nog de gevolgen van.

<sup>65</sup> Kinderombudsman. (KOM04/2021). «Wie geeft mij(n)zak- en kleedgeld»

<sup>66</sup> Kinderombudsman. (KOM09/2021). «Nog steeds geen kleedgeld»

In een eerste analyse<sup>67</sup> van de klachten die de afgelopen twee jaar zijn binnengekomen, concludeert de Kinderombudsman dat de ernst van pesten wordt onderschat en niet (h)erkend. Dit geldt voor de redenen om te pesten en voor de vorm die het pesten aanneemt. Ouders voelen zich niet serieus genomen door schoolbesturen. Om een idee te geven: jaarlijks worden ongeveer 350.000 kinderen gepest volgens het Nederlands Jeugdinstituut (Nji)<sup>68</sup> en de Jeugdmonitor van het CBS.<sup>69</sup>

Kinderombudsvrouw Margrite Kalverboer vindt de uitkomsten zo alarmerend dat zij in 2021 verder onderzoek in de aanloop van de Week van het pesten (27 september t/m 1 oktober) is gestart. De uitkomsten volgen in de eerste helft van 2022.

---

<sup>67</sup> Kinderombudsman. (KOM05/2021). «Opening onderzoek Buitenspel. Uitsluiting van kinderen (h)erkennen en aanpakken»

<sup>68</sup> <https://www.nji.nl/pesten>

<sup>69</sup> <https://jeugdmonitor.cbs.nl/StatLine>

## 2.5 Zorgen over kinderen onder de aandacht

### Toekomst jeugdhulp

De toegang tot de jeugdhulp vraagt om permanente monitoring en aandacht. In het voorjaar van 2021 presenteerde de Kinderombudsman samen met de Nationale ombudsman, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Nederlandse Zorgautoriteit en de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving een analyse over de complexe jeugdzorg<sup>70</sup>. We maken ons gezamenlijk zorgen over de grote problemen in de jeugdzorg en de grote groep jongeren die niet goed of te laat wordt geholpen. Vandaar deze ongewone samenwerkingscoalitie.

Wij formuleerden drie speerpunten:

- Zorg die nodig is, moet toegankelijk zijn. Discussie of onduidelijkheid over «wie betaalt» mag niet leiden tot het uitblijven van passende zorg.
- Het bereiken van de leeftijd van 18 jaar mag niet langer reden zijn voor jongvolwassenen om in de problemen te komen. Daarom moet de leeftijdsgrens irrelevant worden.
- Een systematische, integrale aanpak van problemen moet de norm worden.

In het najaar van 2021 zijn acht bijeenkomsten over de toegang tot jeugdhulp georganiseerd met ervaringsdeskundigen, jongeren en ouders en professionals. Begin 2022 worden de bevindingen van de zogenaamde «Samen Verder»-coalitie gepubliceerd.

### Reactie op wetsvoorstellen en beleid

In de zomer hebben we een uitgebreide reactie gegeven op de Wet toekomstscenario kind- en gezinsbescherming<sup>71</sup>. Deze reactie is mede ondertekend door de gemeentelijke Jeugdbondsman van Den Haag en de gemeentelijke kinderombudsmannen van Amsterdam en Rotterdam. We zetten een aantal vraagtekens bij een nieuwe wijziging van het jeugdstelsel. Worden de rechten van het kind met de voorgestelde stelselwijziging beter gewaarborgd dan nu?

Op 27 oktober sprak Margrite Kalverboer tijdens een rondetafelgesprek met de Vaste Kamercommissie van Justitie en Veiligheid haar zorgen uit over de jeugdbescherming. Voorafgaand hieraan is een gespreksnotitie ingediend<sup>72</sup>. Tijdens het gesprek heeft Margrite Kalverboer gewezen op de noodzaak om breder te kijken naar wat er aan de hand is met een kind in een gezin. Daarnaast moet geïnvesteerd worden in kwaliteit en deskundigheid. Er moet gezorgd worden voor kwalitatief goede diagnoses, passende zorg en beschikbare plekken. Zij deed de dringende oproep kinderen een sterkere positie te geven en hun belang voorop te stellen.

### Contact met de Kamer

Na de installatie van de nieuwe Kamer in 2021 hebben wij aandachtspunten en aanbevelingen uit onze eerdere rapporten en andere knelpunten tussen kinderen en overheid onder de aandacht van Kamerleden gebracht. Daarop volgden diverse kennismakingsgesprekken met

<sup>70</sup> Kinderombudsman. (april 2021). «Samen Verder». Kinderen en gezinnen met complexe problemen samen verder helpen

<sup>71</sup> Brief Kinderombudsman aan minister van Rechtsbescherming en staatssecretaris van VWS over Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming van 29/7

<sup>72</sup> Gespreksnotitie Kinderombudsman over jeugdbescherming, voor het rondetafelgesprek in de Tweede Kamer van 27/10

vaste Kamercommissies. Onze input zien we regelmatig in de inbreng van Kamerleden terug.

### **Diverse brieven**

We hebben in 2021 voor meer onderwerpen aandacht gevraagd. Zo vroegen we in april in een gezamenlijke brief<sup>73</sup> met de Nationale ombudsman aan de minister van SZW aandacht voor de toeslagregeling alleenstaande ouders. Eind november gaven wij schriftelijke inbreng aan Kamerleden over het wetsvoorstel Rechtpositie gesloten jeugdhulp<sup>74</sup>.

Ook spraken we in december in een brief<sup>75</sup> aan de staatssecretaris van Financiën onze zorg uit over het uitblijven van vervolgacties na het advies van het kindpanel over de toeslagenaffaire. Kinderen hebben een advies gegeven over hoe zij hun leven weer op de rit denken te krijgen. Een gesprek met de verantwoordelijk bewindspersoon heeft inmiddels plaatsgehad. Er is actie ondernomen na dit gesprek.

In 2021 hebben wij wederom aandacht gevraagd voor de terugkeer van Nederlandse kinderen die in Syrië verblijven. Het VN-Kinderrechtencomité heeft onlangs aangegeven dat de staat verantwoordelijk is voor kinderen van onderdanen die vastzitten in Syrië. Tot nu toe heeft de Nederlandse regering nog maar enkele Nederlandse kinderen die vastzitten in kampen in Syrië teruggehaald. De Kinderombudsman heeft daarom de minister van Justitie en Veiligheid opnieuw opgeroepen om hier werk van te maken<sup>76</sup>.

Margrite Kalverboer: *«De meeste kinderen die in de kampen verblijven zijn nog jong, maar worden steeds ouder. Door repatriëring op zo kort mogelijke termijn hebben ze het beste perspectief op (re-)integratie in onze samenleving. Hoe langer gewacht wordt, hoe groter de kans op permanent schadelijke gevolgen voor hun ontwikkeling.»*

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

In het afgelopen jaar heeft de Kinderombudsman naast publiciteit van landelijke en regionale media over rapporten en standpunten nog zo'n 25 interviews gegeven aan onder andere vakbladen voor scholen, jeugdartsen, ouders, kinderartsen, relatierecht en praktijk, het kindertijdschrift Jump en de («armoede-glossy») Quiet 500.

Onze website, sociale media en artikelen over de Kinderombudsman zijn belangrijke middelen om in contact te staan met de samenleving en informatie en standpunten te delen.

Volgers van de Kinderombudsman op sociale media in 2021:

Twitter: 15.825

LinkedIn: 14.728

Facebook: 5.210 (NL) + 354 (CN)

Instagram: 1.273

<sup>73</sup> Brief Nationale ombudsman en Kinderombudsman aan minister van SZW over toeslagregeling alleenstaande ouders van 12/4

<sup>74</sup> Schriftelijke input Kinderombudsman aan kamerleden voor de behandeling van het wetsvoorstel Rechtpositie gesloten jeugdhulp op 25/11

<sup>75</sup> Brief Kinderombudsman aan staatssecretaris van Financiën over vervolgacties na het advies van het kindpanel over de toeslagenaffaire van 13/12

<sup>76</sup> Brief Kinderombudsman aan minister van Justitie en Veiligheid over terughalen Nederlandse kinderen in kampen in Syrië van 14/12

### **3. HET WERK VAN DE VETERANENOMBUDSMAN**

**Sinds de inwerkingtreding van de Veteranenwet in 2014 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:

- Veteranen moeten kunnen rekenen op goede zorg wanneer zij lichamelijk of psychisch letsel aan hun uitzending overhouden. Deze zorg moet blijvend zijn als dit nodig is.
- Het beleid van de overheid moet zich richten op het actief bevorderen van de erkenning en waardering van veteranen.
- Voorafgaand aan de uitzending moet er goede informatievoorziening zijn over mogelijke gezondheidsproblemen en over het zorgaanbod.
- De Veteranenombudsman is onafhankelijk en niet verbonden aan het ministerie van Defensie.

Als Veteranenombudsman kijken wij mee of overheidsinstanties veteranen correct bejegenen. Dit doen we ook voor privaatrechtelijke organen die zich bezighouden met (de zorg voor) veteranen.

#### **Veteranen in Nederland**

Er zijn duizenden Nederlandse 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 2020 waren er naar schatting 107.250 Nederlandse veteranen.

### **3.1 Klachtenbeeld**

- In 2021 zijn 332 verzoeken van veteranen en relaties afgehandeld. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt het aantal verzoeken structureel toe: 300 (2020) 279 (2019), 208 (2018) en 152 (2017).
- De Veteranenombudsman heeft voor 71 verzoeken via een interventie de klacht over de overheidsinstantie behandeld.
- Bij 90 verzoeken 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 36 klachten was de zaak onder de rechter. In deze situaties is de Veteranenombudsman terughoudend.
- Er zijn 8 klachten terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de (overheids)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 2022 waren er nog 46 klachtdossiers uit 2021 in behandeling.

### 3.2 Onderzoeken

In 2021 zijn vier onderzoeken afgerond en twee gestart. Hierover schreven we brieven en rapporten aan bewindspersonen met een oordeel van de Veteranenombudsman. Deze brieven en rapporten staan ook op de website van de Nationale ombudsman.

#### **Onderzoek behandelingsduur letselschadeclaims door Defensie**

De Veteranenombudsman heeft in januari 2021 een onderzoek gepubliceerd over de behandelingsduur van letselschadeclaims door het ministerie van Defensie<sup>77</sup>. Veteranen die tijdens een uitzending psychische of lichamelijke letselschade hebben opgelopen, kunnen na het traject voor het vaststellen van het Militair Invaliditeitspensioen (MIP) en het bereiken van de medische eindtoestand een verzoek indienen voor volledige schadevergoeding van eventuele restschade. Deze procedure bij het ministerie van Defensie duurt vaak jaren en dit zorgt voor veel stress en onzekerheid bij veteranen. De Veteranenombudsman ontvangt over deze lange behandelingsduur regelmatig klachten. Sommige veteranen beschrijven het contact met Defensie zelfs als een gevecht.

#### **Uit de praktijk van de Veteranenombudsman**

«Ben reeds 5 jaar bezig om een letselschadezaak op te lossen. De partij in deze is Defensie. Aangezien er al in 2015 PTSS is gediagnosticeerd, zit er totaal geen schot in de zaak. (...) Nu weet ik dat de ombudsman hier een onderzoek naar is gestart of er inderdaad sprake is van bewust traineren. Echter in mijn geval duurt het wel erg lang om de stukken bij de behandelaar van Defensie te krijgen. Deze behandelaar zegt in afwachting te zijn van het rapport van haar medisch adviseur. Als reden dat dit allemaal lang duurt wordt de covid-19 aangevoerd. Dit wil ik niet langer geloven aangezien de stukken al in januari compleet waren.»

*\* Dit citaat is afkomstig van een veteraan*

#### *Aanbevelingen voor verkorten procedure*

In gesprekken met veteranen en hun belangenbehartigers en medewerkers van Defensie wijzen zij voor de reden van vertraging vooral naar elkaar. Om beter zicht te krijgen op de oorzaken van de vertraging, heeft de Veteranenombudsman met alle betrokken partijen gesproken. Daarbij ging het over de vraag welke verbeteringen in de procedure mogelijk zijn. De Veteranenombudsman vindt dat Defensie en belangenbehartigers duidelijk en transparant met de veteraan moeten communiceren over de behandelingsduur en de noodzaak van de verschillende stappen in de procedure. Daarnaast doet hij enkele aanbevelingen om de duur van het traject te kunnen verkorten, waaronder het versterken van de rol van de zorgcoördinator in het herziene voorzieningen- en uitkeringsstelsel.

Veteranenombudsman, Reinier van Zutphen: *«Het in behandeling nemen van een claim is een complexe procedure waarin veel moet worden uitgezocht. Dit moet uiteraard zorgvuldig gebeuren. Ik vind dat ook met inachtneming van de noodzakelijke processtappen de behandeling van een claim in beginsel nooit langer mag duren dan twee jaar.»*

<sup>77</sup> Veteranenombudsman. (2021). Een onderzoek naar de behandelingsduur van verzoeken om volledige schadevergoeding bij het ministerie van Defensie (2021/001).

Ook moet de mogelijkheid worden onderzocht om de medische dossiers digitaal aan de belangenbehartiger over te dragen. Tot slot beveelt de ombudsman aan om te onderzoeken of het juridisch mogelijk en uitvoerbaar is om in de vaststellingsovereenkomst een voorbehoud op te nemen. Zodat er ruimte is om bij bepaalde gewijzigde omstandigheden terug te komen op het eerder overeengekomen schadevergoedingsbedrag.

### **Migratie met een Militair Invaliditeitspensioen**

De Veteranenombudsman vroeg de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in 2021 om een snelle oplossing voor een kleine groep veteranen die met behoud van hun Nederlandse ziektekostenverzekering naar een ander EU-land of verdragsland willen verhuizen<sup>78</sup>. Zij moeten een wettelijke uitkering of pensioen uit Nederland ontvangen. Dit is geen probleem wanneer de veteraan WAO en WIA ontvangt, maar veteranen met alleen een MIP komen dan in de knel. Al eerder deed de ombudsman een beroep op de bijzondere zorgplicht voor deze veteranen. Naar aanleiding van een nieuwe klacht van een veteraan blijkt het nog steeds niet geregeld. Een wijziging kan lang op zich laten wachten. Een minderheid van de lidstaten blokkeert de goedkeuring van een pakket aan veranderingen. Zo blijft het voor veteranen met alleen een MIP volstrekt onzeker of en wanneer zij zich – met behoud van een Nederlandse ziektekostenverzekering – in een EU- of verdragsland kunnen gaan vestigen. De Veteranenombudsman heeft de minister van VWS verzocht om tot een maatwerkoplossing te komen voor deze relatief kleine groep veteranen.

### **Oplossing nodig voor uitblijven indexatie Militair Invaliditeitspensioen**

De Veteranenombudsman ontvangt regelmatig klachten en signalen van veteranen voor wie het MIP hun enige of voornaamste inkomstenbron is. Zij komen in toenemende mate in financiële problemen doordat het MIP sinds 2010 al niet meer is geïndexeerd vanwege een koppeling met de ABP-pensioenen. Deze ABP-pensioenen kunnen al jaren niet stijgen omdat er sprake is van onvoldoende dekkingsgraad. Het is echter vreemd dat daardoor ook het MIP niet kan stijgen. Het MIP komt namelijk niet ten laste van de pensioengelden van het ABP, maar wordt gefinancierd vanuit de Defensiebegroting. Het zou logischer zijn om aan te sluiten bij de lonen van het Defensiepersoneel of net als bij de andere uitkeringen en inkomensvoorzieningen een koppeling te maken met het wettelijk minimumloon.

### **Uit de praktijk van de Veteranenombudsman**

«Ik schaam me enorm in een welvarend land als Nederland. Veteranen en dienstslachtoffers die de MIP indexatie missen in hun inkomen en daardoor gebruik moeten maken van voorzieningen als Stichting Leergeld, aan moeten kloppen bij kerkelijke instanties, voedselbanken etc. De schaamte onder deze groep is groot om dit bespreekbaar te maken. De signalen komen van de contactwerkers. Nu door de stijgende nuts prijzen krijgen nog meer mensen een armoedeval in hun inkomen MIP/WIA en zullen het financieel niet meer redden.»

*\* Dit citaat is afkomstig van een oorlogs- en dienstslachtoffer*

<sup>78</sup> Veteranenombudsman. (2021). Emigrerende veteraan staat nog steeds in de kou.

Voor de Veteranenombudsman was dit in 2021 reden om de minister te vragen om op korte termijn met een oplossing te komen voor het uitblijven van een indexatie<sup>79</sup>. In juni 2021 is in de Tweede Kamer een motie ingediend om hier werk van te maken.

### **Toegang tot zorg voor gedetineerde veteranen**

Medio 2019 ontving de Veteranenombudsman voor het eerst een signaal over de manier waarop er binnen de penitentiaire inrichtingen (PI) wordt omgegaan met veteranen. Er was nauwelijks informatie bekend over de situatie van gedetineerde veteranen. Daarom is de Veteranenombudsman in 2021 een onderzoek gestart naar de toegang tot (na)zorg voor deze groep veteranen<sup>80</sup>. Om zicht te krijgen op wat een gedetineerde veteraan van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) mag verwachten als het gaat om de toegang tot (na)zorg, stelde de ombudsman een aantal vragen aan de minister voor Rechtsbescherming. En ging daarnaast in gesprek met (voormalig) gedetineerde veteranen, het Veteraneninstituut, het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV) en met diverse onderdelen binnen de DJI.

De Veteranenombudsman heeft de indruk dat het delen van informatie tussen zorgaanbieders binnen een PI met zorgaanbieders buiten een PI voor verbetering vatbaar is. Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat er nog veel onduidelijkheid bestaat over de (on)mogelijkheid van het delen van medische informatie tussen diverse zorgaanbieders in de keten. Dat komt niet ten goede aan de toegang tot zorg voor de gedetineerde veteraan. Het is dan ook wenselijk dat daarover meer duidelijkheid komt en vervolgens bekendheid wordt gegeven aan de betrokken zorgaanbieders.

### **Uit de praktijk van de Veteranenombudsman**

«Ik ben in 1994 en 1995 op missie geweest in voormalig Joegoslavië. Tien jaar later kreeg ik mentale klachten en werd er PTSS vastgesteld. Vroeger was ik nooit boos of agressief, maar sinds die tijd wel. Ik heb verschrikkelijk veel therapie gevolgd, maar ben ook vaak opgepakt door de politie. In de gevangenis kwam ik op de afdeling «bijzondere gevallen». Dat was fijn, want nu hoefde ik niet mijn cel met iemand anders te delen. Ik heb steeds aangegeven dat ik een veteraan ben en vóór mijn detentieperiode met therapie bezig was. Die therapie en bijbehorende medicatie stopten plotseling in de PI. Vooral de eerste periode was een hel, vanwege ontwenningssverschijnselen. Ik heb me er maar bij neergelegd en steeds aangegeven bij maatschappelijk werk en de medische dienst dat ik PTSS heb en veteraan ben. Ik had behoefte aan zorg en hulp, maar daar werd niks mee gedaan. Die zorg was beschikbaar. Met de hulpverleners daar kon ik alleen praten over de gevolgen van het gevangen zitten, maar daar had ik geen behoefte aan. Ik liet het er maar bij zitten, wat kan je anders? Doorgaan was mijn motto, zo heb ik dat geleerd bij de Luchtmobiele Brigade.»

*\* Dit citaat is afkomstig uit een gesprek met ex-gedetineerde veteraan*

<sup>79</sup> Veteranenombudsman. (2021). Indexatie Militair Invaliditeitspensioen (MIP) te belangrijk voor uitruil CAO-gesprekken.

<sup>80</sup> Veteranenombudsman. (2021). Toegang tot veteranenzorg achter slot en grendel (2021/191).

Met dit onderzoek is duidelijk geworden dat alle partijen zijn doordrongen van de noodzaak om specialistische veteranenzorg beter toegankelijk te maken binnen een Pl. Alle goede intenties en initiatieven van alle partijen ten spijt heeft dit er echter nog niet toe geleid dat deze zorg beschikbaar is voor gedetineerde veteranen. De Veteranenombudsman drukte de partijen in 2021 op het hart om de samenwerking daarin niet alleen verder voort te zetten, maar uit te breiden en gezamenlijk tot concrete afspraken te komen. Als dat vervolgens in de praktijk wordt gebracht dan zal de veteranenzorg binnen de detentiemuren verbeteren.

### **Zorgen om Afghaanse tolken**

In mei 2021 heeft de Veteranenombudsman een spoedinterventie over een Afghaanse tolk uitgezet bij het ministerie van Defensie<sup>81</sup>. Deze tolk, met een volgens Nederlandse veteranen uitstekende staat van dienst, zat al sinds 2019 in een AZC en had jarenlang getolkt voor de Nederlandse troepen in Uruzgan. Toch lag dit dossier ruim twee jaar stil, ondanks veelvuldig navragen. Deze zaak roept bij de ombudsman vragen op. Hebben het ministerie en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) de aanvragen van tolken die al in Nederland verblijven wel goed in beeld? En zijn zij doordrongen van de urgentie? Ook de keuze om al in Kabul aan betrokkene te vragen aan te tonen dat hij tolk is geweest en tal van documenten te overleggen, roept de nodige vragen op. Neemt een dergelijke handelwijze niet veel te veel kostbare tijd in beslag? Hoe wordt de veiligheid in die periode gegarandeerd? En is er goede rechtshulp geregeld, als wordt beslist om de betrokkene niet over te brengen naar Nederland? In september 2021 heeft de ombudsman een tweede brief verzonden aan de minister van Defensie. Deze brief zag toe op de opvang en het verdere administratieve proces van de tolken. Uit de reactie van de minister bleek dat hier voortgang in was. In 2022 blijft de ombudsman dit dossier nauwgezet volgen.

Veteranenombudsman, Reinier van Zutphen: «*Nederlandse veteranen lieten mij weten zich zorgen te maken, omdat zij in het dossier van de tolken vastlopen bij Defensie. Zij voelen zich nog altijd betrokken bij hun voormalige tolken. Voldoet Nederland door deze werkwijze aan de verplichting om de tolken te beschermen die voor onze militairen zo belangrijk zijn geweest en voor wie Nederland een morele zorgplicht heeft?*»

### **Onderzoek naar privacy van aangehouden militair**

Een militair raakte in 2021 betrokken bij een vechtpartij. De Koninklijke Marechaussee (KMar) hield hem aan<sup>82</sup>. Hierdoor werd de militair verdachte in een strafzaak. Voordat deze zaak behandeld werd in de militaire rechtbank, stuitte de militair op een vervelend probleem. De regionale krant schreef een stukje op basis van een bericht op de Facebookpagina van de KMar. In het Facebookbericht stond onder andere de leeftijd, het beroep en de woonplaats van de verdachte militair. Deze militair woonde op dat moment in een klein dorp waar iedereen elkaar kent. Hij hoorde dat zelfs zijn ouders en oma vreemd aangekeken werden door de andere dorpsbewoners.

De KMar had in het bericht rekening moeten houden met het feit dat het noemen van de persoonsgegevens direct herleidbaar naar hem zouden zijn. We vinden het belangrijk dat een overheidsinstantie de behandeling

<sup>81</sup> Veteranenombudsman. (2021). Zorgen om Afghaanse tolken.

<sup>82</sup> Veteranenombudsman. (2021). Column: zorgvuldig omgaan met privacy.

van een klacht goed afrondt. Daar hoort ook bij dat de instantie de klager vertelt wat er gebeurt met de resultaten van de klachtbehandeling in nieuwsberichten. De KMar laat weten dat ze in overleg met het Openbaar Ministerie hebben besloten de regels voor nieuwsberichten aan te passen. Voortaan laten ze de woonplaats van een verdachte achterwege.

### **Onaangekondigde verrekening wachtgeld**

Een militair ziet op zijn bankrekening dat WWplus zijn gehele wachtgeld-uitkering voor die maand niet heeft uitbetaald<sup>83</sup>. WWplus voert namens Defensie wachtgeldregelingen uit. WWplus had hem daarover niet vooraf geïnformeerd. Om financiële problemen te voorkomen, sluit hij een lening af. Vervolgens vraagt hij WWplus om een betalingsregeling en een voorschot om zijn vaste lasten te kunnen betalen. Ook dient hij over deze gang van zaken een klacht in bij WWplus. Volgens WWplus had de veteraan kunnen weten dat er na de controle verrekend zou gaan worden en stuurde hem daarom geen vooraankondiging. De man kreeg uiteindelijk geen duidelijk antwoord op zijn klacht en vragen. Ook liet WWplus na om hem voor verdere klachtbehandeling te verwijzen naar de ombudsman.

De behoorlijkheidsvereisten waar de ombudsman aan toetst, gelden ook voor instanties die in opdracht overheidstaken verrichten. Zoals WWplus. WWplus handelde onvoorspelbaar door zonder vooraankondiging meteen te verrekenen. Daardoor kwam de veteraan voor een onaangename verrassing te staan. Verder ging WWplus onvoldoende in op zijn klacht en wees de man ten onrechte niet op de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de ombudsman. Om goed toezicht te kunnen houden, moet Defensie regelmatig informeren naar wat er wel en niet goed gaat. Klachten zijn een belangrijke manier om daar informatie over te krijgen.

### **Basisregistratie van in buitenland gestationeerde militairen**

Een voormalig beroepsmilitair was in de jaren zestig en zeventig gelegeerd in het toenmalige West-Duitsland. Hij woonde er bij een Nederlandse luchtmachtbasis, in een huis dat beschikbaar was gesteld door het ministerie van Defensie. Omdat de Nederlandse militairen onder een NAVO-verdrag vielen, konden ze zich niet in hun tijdelijke woonplaats inschrijven. Toen hij na al die jaren terugkeerde in Nederland kreeg hij, zonder dat hem dat was gemeld, de status van «immigrant».

De Veteranenombudsman opende vervolgens een onderzoek. Volgens de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werkt het ministerie aan verbetering en vernieuwing van de Basisregistratie persoonsgegevens (BRP). En ambtenaren onderzoeken of mensen een tweede adres kunnen registreren als ze door de overheid worden uitgezonden naar het buitenland. De staatssecretaris liet aan de ombudsman weten dat wordt onderzocht of de term «hervestiging» kan worden gebruikt voor mensen die in Nederland zijn geboren en tijdelijk in het buitenland hebben gewoond.

### **Start onderzoek naar opvang van veteranen bij acute nood**

De afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman verschillende klachten ontvangen van veteranen of relaties over de wijze waarop omgegaan wordt met veteranen in acute nood. Bijvoorbeeld veteranen die te maken kregen met huisuitzetting of een opgelegd tijdelijk huisverbod als gevolg

<sup>83</sup> Veteranenombudsman. (2021). WWplus brengt wachtgeldgerechtigde in problemen door te verrekenen zonder vooraankondiging (2021/128).

van hun problemen zoals suïcidale neigingen of ernstige PTSS. Hoewel het Veteranenloket een 24/7-functie heeft met onder andere maatschappelijk werk en zorgcoördinatie, zien wij in de praktijk dat noodopvang afwezig is. Volgens het Veteranenloket behoort dit niet tot haar taak. Het Leger des Heils of de Kessler Stichting zijn plekken waar mensen zonder onderdak terecht kunnen. Maar dit is voor een psychisch (zwaar) beschadigde veteraan geen optie. In de praktijk zijn het de regionale veteranen inloophuizen die met goede intenties bijspringen en een veteraan opvangen. Maar dit past niet in hun taak en vaak ontbreken kennis en middelen. In juni 2021 is de Veteranenombudsman een onderzoek gestart waarin de (toegang) tot acute opvang en noodzakelijke zorg centraal staat<sup>84</sup>. In het voorjaar van 2022 wordt dit rapport gepubliceerd.

### **Start Monitor naar re-integratie door Defensie**

In april 2018 startte de Veteranenombudsman een onderzoek naar tientallen klachten en signalen over re-integratie van veteranen en actief dienende militairen. 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 die Defensie heeft toegezegd. 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. Juli 2019 ontving de Veteranenombudsman, na meerdere herinneringen, de gevraagde rapportage en brief van de minister van Defensie over de re-integratie van gewonde veteranen. Hierin wordt ingegaan op de aanbevelingen van het rapport van de Veteranenombudsman. In december 2021 is de Veteranenombudsman een monitor onderzoek gestart om vast te stellen of de kennis, ondersteuning en regie daadwerkelijk zijn verbeterd. In juni 2022 wordt de publicatie van het rapport verwacht.

---

<sup>84</sup> Veteranenombudsman. (2021). Veteranenombudsman start onderzoek naar noodopvang veteranen.

### 3.3 Werk in cijfers

#### 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 kenmerken. We registreren aan welke missie is deelgenomen, het betreffende krijgsmachtonderdeel en de leeftijdsgroep van de veteraan. Van 201 veteranen was bekend onder welke missie ze waren uitgezonden. De grootste groep individuele veteranen die in 2021 een beroep deed op de Veteranenombudsman, heeft gediend in voormalig Joegoslavië (58 veteranen), gevolgd door Afghanistan (40 veteranen). Opvallend is het stijgend aantal klachten van Afghanistan-veteranen, in 2017 waren dit er nog 11. Daarnaast is er een daling van Indiëveteranen zichtbaar. Gelet op de leeftijd van veteranen uit de Tweede Wereldoorlog en Nederlands-Indiëveteranen is de verwachting dat het aantal klachten van deze veteranen de komende jaren verder zal afnemen.

Veruit de meeste veteranen (114) die 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 Joegoslavië en Afghanistan is dit een logisch gevolg.

Niet in alle dossiers is vastgelegd wat de leeftijd is van de verzoeker. Van 123 dossiers is dat wel bekend. De meeste veteranen die zich in 2021 tot de Veteranenombudsman wendden, vielen in de leeftijdscategorie 41 tot 60 jaar oud.

#### Waarover wordt geklaagd?

De ingediende klachten bevatten soms meerdere klachtonderdelen. Ook hadden sommige klachten betrekking op meerdere instanties. De klachtdossiers in 2021 omvatten in totaal 370 klachtonderdelen (2020: 419). Om inzichtelijk te krijgen waarover is geklaagd, hanteert de Veteranenombudsman de volgende categorisering van klachtonderdelen:

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

De ruime meerderheid van de klachten die de Veteranenombudsman ontvangt, gaan over inkomensvoorzieningen (112 klachten in 2021). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er is een lichte daling van het aantal klachten waarin veteranen (of hun relaties) klagen over het gebrek aan erkenning (52 klachten in 2021, 58 klachten in 2020). Het aantal klachten dat betrekking heeft op schuldenproblematiek is ook iets gedaald. Een forse daling betreft het aantal klachten (38) over de behandeltermijn van hun klacht of vraag door de instanties (in 2020: 64). In 2021 waren er 6 klachten corona-gerelateerd. Deze klachten hadden veelal betrekking op beperkende maatregelen die bejaarde veteranen in verpleeghuizen troffen.

### *Instanties*

Het grootste deel van de ontvangen klachten gaat over het ministerie van Defensie en het ABP, als uitvoeringsorganisatie voor het MIP en voorzieningen voor militaire oorlogs- en diensslachtoffers. Daarnaast werd geklaagd over andere overheidsinstanties, waaronder diverse gemeenten, uitkeringsinstanties en andere ministeries. Een beperkt deel van de klachten heeft ook betrekking op een privaatrechtelijke organisatie met een taak ten aanzien van veteranen, zoals het Veteraneninstituut.

### **3.4 Vooruitblik Veteranenombudsman 2022**

#### **De Veteranenwet en de rol van gemeenten**

Er zijn ruim 105.000 veteranen die in Nederland wonen. Daarbij is het denkbaar dat in iedere gemeente veteranen wonen en dat iedere gemeente met deze groep te maken kan krijgen. Met de Veteranenwet is geregeld dat veteranen voor hun militaire inzet van zowel de overheid als de samenleving, erkenning, waardering en zorg verdienen. De Veteranenwet beschrijft onder meer de bijzondere zorgplicht van de overheid voor veteranen die als gevolg van hun inzet zorg en ondersteuning nodig hebben. Tussen uitvoering van de bijzondere zorgplicht voor veteranen en de taken van de gemeenten bestaan raakvlakken, zoals op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en zorg.

Uit signalen die de Veteranenombudsman ontvangt van veteranen én instanties voor veteranen blijken gemeenten dikwijls onbekend te zijn met de Veteranenwet. Ook is het voor gemeenten vaak onduidelijk wat van hen verwacht wordt. Het is voor gemeenten van belang te weten wat erkenning, waardering en bijzondere zorgplicht voor veteranen precies inhoudt en hoe dit in de praktijk kan worden vormgegeven. In 2022 start de Veteranenombudsman een onderzoek naar de rol van gemeenten en de bijzondere zorgplicht, erkenning en waardering voor veteranen.

#### **Onderzoek naar ondersteuning van mantelzorgers van veteranen**

De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren aandacht gevraagd voor de knelpunten bij toegang tot, de kwaliteit en de kosten van zorg en ondersteuning van mantelzorgers. Daarbij constateerde hij onder andere dat mantelzorgers steeds zwaarder belast worden. Voor alle mantelzorgers geldt dat hun zorgtaak impact heeft op hun persoonlijke leven, hun (on)mogelijkheden om scholing te volgen, hun werk, hun financiën of de kans om af en toe rust te nemen. In het rapport «Blijvende zorg» uit 2020 riep de ombudsman de overheid op om bijzondere aandacht te besteden aan de ondersteuning van extra kwetsbare personen en hun mantelzorgers. Onder kwetsbare personen vallen ook veteranen die als gevolg van een uitzending psychisch en/of fysiek gewond zijn geraakt. Een deel van hen kampt met dermate ernstige problemen dat men terecht komt in een neerwaartse spiraal van verlies van inkomen, huis, sociale contacten en/of het eigen gezin. Veteranen en relaties die als gevolg van de uitzending maatschappelijke ondersteuning of geestelijke gezondheidszorg nodig hebben, maken hier op grond van de bijzondere zorgplicht aanspraak op. In 2022 start de Veteranenombudsman daarom een onderzoek naar de ondersteuning van mantelzorgers van veteranen.

#### **Structurele ondersteuning veteranen ontmoetingscentra**

In Nederland zijn er ruim 30 regionale inloophuizen voor veteranen en zijn/haar relaties. Hier kunnen zij 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. Dat maakt het soms lastig om financieel rond te komen en om toekomstgericht te werken. Dit alles zorgt voor onzekerheid. In 2018 werd er een motie ingediend door de Tweede Kamerleden Bruins Slot/Kerstens, waarin de regering wordt opgeroepen om te zoeken naar passende (financiële) ondersteuning voor de huizen. In september 2019 vond een inspiratiebijeenkomst plaats met Defensie en de VNG. Dit heeft vooralsnog tot weinig concrete resultaten geleid en de inloophuizen blijven afhankelijk van giften en subsidies. Daarom blijft de

Veteranenombudsman dit dossier in 2022 actief monitoren om te zien of het kabinet hier werk van maakt.

### **3.5 Internationale activiteiten**

De Nationale ombudsman als Veteranenombudsman maakt deel uit van een internationaal netwerk van militaire ombudsinstanties. Jaarlijks vindt een internationale conferentie plaats, de International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF). ICOAF richt zich op het uitwisselen van ervaringen over het behandelen van klachten. Ook gaat de conferentie over het doen van onderzoek naar de mensenrechten en welzijn van krijgsmachtpersoneel. In oktober 2021 werd de 13e ICOAF digitaal gehouden. De Veteranenombudsman was key-spreker tijdens deze conferentie en sprak over covid-19 en de invloed op het ombudswerk. In 2022 vindt de ICOAF plaats in Oslo.

#### 4. ONZE MENSEN

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

Dit hoofdstuk gaat over iedereen die werkt voor de drie ombudsfuncties. 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. Daarnaast geven we een overzicht van de nevenfuncties van de ambtsdragers.

##### **Personeelsbestand**

In 2021 werden de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman ondersteund door 205 medewerkers (182 fte). Dit is exclusief de mensen die tijdelijk voor ons werken.

##### **Opbouw personeel**

Al jaren werken er meer vrouwen dan mannen in onze organisatie: 71,1 procent vrouwen tegenover 28,8 procent mannen. Daarnaast is de leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen als volgt:

	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2020	0	31	51	61	28	19
2021	0	36	53	66	25	24

Bij de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman werken veel hoogopgeleiden. Veel medewerkers zitten in loonschaal 11. Dit is de schaal van de grootste functiegroep: die van onderzoeker. De onderstaande tabel laat de bezetting per loonschaal zien, exclusief de ambtsdragers.

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2020	vrouw	3	7	1	7	3	23	49	22	8	4	0	1	0
	man	0	4	0	2	3	12	20	11	7	3	0	0	0
2021	vrouw	3	8	1	5	6	29	56	23	8	5	0	1	0
	man	0	4	0	2	2	14	19	9	7	2	0	0	0

##### **Stagiairs**

In 2021 hebben acht studenten stage gelopen binnen onze organisatie. De stagiairs kwamen vanuit opleidingen bestuurskunde, communicatie en juridische opleidingen. Ook werkten er in 2021 zeven trainees.

##### **Ontwikkeling medewerkers**

We bieden medewerkers verschillende mogelijkheden om zich te ontwikkelen door het volgen van opleidingen en cursussen. Er zijn in 2021 onder meer opleidingen aangeboden op het gebied van conflicthantering, schrijven op B1-niveau, professioneel adviseren, professionele klachtbehandeling, omgaan met complex klaaggedrag, werkplezier en het organiseren van het werk. Daarnaast kunnen medewerkers ook overige opleidingen of trainingen volgen.

### **Interne klachtbehandeling**

De Nationale ombudsman ontvangt ook klachten van burgers naar aanleiding van het handelen van de ombudsman. Bijvoorbeeld van mensen die ontevreden zijn over hoe wij zijn omgegaan met een klacht die zij over een andere overheidsinstantie hadden ingediend. Dit noemen wij een «interne klacht».

In 2021 heeft de Nationale ombudsman 118 interne klachten behandeld (in 2020 waren dat er 92). De meeste klachten in 2021 gingen over het overschrijden van termijnen en het daarbij niet op tijd informeren van de burger hierover. Ook waren er klachten over het niet nakomen van toezeggingen.

Wanneer een klacht over ons handelen binnenkomt, treden wij snel in contact met beide partijen (de burger en de betrokken medewerker). Het is belangrijk om in gesprek te gaan, te erkennen als er iets fout is gegaan en duidelijkheid te geven over de voortgang. Het luisteren naar de visie van de burger én medewerker op de interne klacht is een belangrijk onderdeel van onze werkwijze met als doel om hiervan te leren.

### **Ziekteverzuim en vitaliteit**

In 2021 is het ziekteverzuim gedaald naar 4,5 procent (2020: 5,8 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.

We organiseerden in 2021 ook workshops over ziekteverzuim en vitaliteit voor het management. Verder vinden we het belangrijk dat medewerkers het hele jaar door kunnen deelnemen aan sportieve activiteiten, tijdens de lunchpauze en na werktijd. In 2021 was het vrijwel onmogelijk om dit georganiseerd aan te bieden vanwege corona. In plaats daarvan zijn online (lunch)trainingen zoals stoelyoga en mindfulnessontspanningssessies aangeboden. Tijdens een slechts korte periode kon het reguliere aanbod voor stoelmassages worden voortgezet. Daarnaast werd via ons intranet actief geïnformeerd over een goede werkhouding en over videobellen. En was het net als in 2020 mogelijk om kantoormaterialen te lenen voor een goede thuiswerkplek, zoals een stoel, beeldscherm of toetsenbord.

### **Medewerkers naar buiten**

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

Hier bereiden we onze medewerkers als volgt op voor:

- Medewerkers brengen werkbezoeken aan uiteenlopende overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties. Zij volgen, organiseren en geven uiteenlopende workshops, lezingen en cursussen aan tal van groepen, onderwijsinstellingen en instanties. Zo hebben medewerkers in 2021 een werkbezoek gebracht aan de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen over de klachtbehandeling door deze uitvoeringsorganisatie. Ook hebben medewerkers deelgenomen aan een online bijeenkomst over het advies van de Adviescommissie vreemdelingenzaken over inburgeringsonderwijs. Verder zijn er verschillende online

workshops over professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag gegeven, onder meer bij de Belastingdienst, het CAK en het Instituut Mijnbouwschade Groningen.

- We detacheerden drie medewerkers bij andere (overheids)organisaties.
- Medewerkers van andere organisaties worden ook regelmatig gedetacheerd bij de Nationale ombudsman. Dit levert voor beide partijen nieuwe kennis en inzichten op. In 2021 waren dat 7 tijdelijke collega's.

### **Nevenfuncties ambtsdragers**

In 2021 bekleedden de ambtsdragers de onderstaande nevenfuncties. Dit is de stand van zaken op 31 december 2021. Deze nevenfuncties zijn ook gepubliceerd op onze website.

*Nationale ombudsman: Reinier van Zutphen*

*Functie uit hoofde van de functie Nationale ombudsman*

- Lid Raad van Advies College Rechten van de Mens (sinds 1 april 2015, onbezoldigd).

*Functies samenhangend met de functie Nationale ombudsman*

- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, onbezoldigd).
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, onbezoldigd).
- Vice-president van de board van de Caribbean Ombudsman Association (sinds april 2021, onbezoldigd).
- Voorzitter Raad van Toezicht Juridisch Loket (sinds 5 juli 2012, bezoldigd).

*Nevenfuncties*

- Docent Studiecentrum Rechtspleging (sinds 1 april 2005, bezoldigd).
- Voorzitter Raad van Toezicht Center for International Legal Cooperation (sinds 20 december 2013, onbezoldigd).
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (sinds 1 oktober 2017, bezoldigd).
- Lid Raad van Advies Instituut Gak (sinds 1 juli 2018, bezoldigd).
- Lid Board of Advisors Master programma Law & Society, Van Vollenhoveninstituut (sinds 2020, onbezoldigd).

*Substituut ombudsman: Joyce Sylvester*

*Andere functies*

- Lid Landelijke Selectiecommissie Rechters (sinds 1 oktober 2020, bezoldigd).
- Voorzitter Raad van Toezicht Slot Zuylen (sinds september 2019 lid, sinds juni 2020 voorzitter, onbezoldigd).
- Voorzitter Raad van Toezicht van het VSB fonds (sinds 1 januari 2018, bezoldigd).
- Voorzitter Raad van Toezicht PCOU/St. Willibrord Utrecht (sinds 2015 lid, en sinds augustus 2018 voorzitter, bezoldigd).
- Ambassadeur Stichting duurzame Ontwikkeling Nederland Suriname (d'ONS) (sinds 2006, onbezoldigd).
- Lid Commissie van wijzen onverplichte tegemoetkoming onvolledige AOW Suriname (sinds 1 april 2021, bezoldigd).

*Kinderombudsman: Margrite Kalverboer*

*Andere functies*

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