

Vergaderjaar 2017–2018

**34 890**

## **Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2017**

**Nr. 2**

### **VERSLAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN OVER 2017**

#### **INHOUDSOPGAVE**

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1 Leeswijzer</b>	<b>4</b>
<b>2 Het werk van de Nationale ombudsman</b>	<b>5</b>
2.1 Schulden en armoede	8
2.2 Toegang tot voorzieningen	13
2.3 Digitalisering	16
2.4 Bescherming van rechten	18
2.5 Inspraak en participatie	22
2.6 Nationale ombudsman als lokale ombudsman	24
2.7 Caribisch Nederland	25
2.8 Internationaal	27
2.9 Werk in cijfers	28
2.10 Hoe hebben we de verzoeken behandeld?	29
2.11 Onderzoek uit eigen beweging	31
<b>3 Het werk van de Kinderombudsman</b>	<b>33</b>
3.1 Knelpunten in hulp aan kinderen in 2017	33
3.2 Kinderrechten centraal	37
3.3 Ombudswerk: het hart van ons werk	37
3.4 Structurele onderzoeken en projecten	39
3.5 Advies op wet- en regelgeving	40
3.6 Voorlichting over kinderrechten	42
3.7 Participatie van kinderen en jongeren	42
3.8 Lokale én internationale samenwerking	43
3.9 Caribisch Nederland	43
3.10 Evaluatie Wet Kinderombudsman	44
3.11 Werk in cijfers	44

<b>4 Het werk van de Veteranenombudsman</b>	<b>46</b>
4.1 Veteranen in Nederland	46
4.2 Klachtenbeeld 2017	47
4.3 Wie doen een beroep op de Veteranenombudsman?	49
4.4 Waarover wordt geklaagd?	51
4.5 Internationaal	53
4.6 Vooruitblik Veteranenombudsman	53
<b>5 Onze mensen</b>	<b>56</b>
5.1 Personeelsbestand	56
5.2 Ontwikkeling medewerker en organisatie	57
5.3 Ziekteverzuim en vitaliteit	58
5.4 Medewerkers naar buiten	58
5.5 Nevenfuncties ambtsdragers	58
5.6 Klachten over de Nationale ombudsman	59
5.7 Ondernemingsraad	60

## **VOORWOORD**

In dit jaarverslag laten wij zien hoe de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman in 2017 hun werk hebben gedaan. Voor het eerst worden al onze activiteiten in één gezamenlijk verslag gebundeld.

De Nationale ombudsman ziet toe op het behoorlijk handelen van de overheid. De Kinderombudsman bevordert dat de kinderrechten in Nederland nageleefd worden. De Veteranenombudsman komt op voor de rechten van veteranen. Vanuit onze verschillende bevoegdheden en taken werken wij aan verbinding. Verbinding tussen de 160 medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman. Verbinding met kinderen en jongeren, met veteranen en met burgers en ondernemers die een beroep op ons doen.

Wat ons in al onze activiteiten bindt, is dat we opkomen voor mensen die vastlopen in onze maatschappij. Kinderen die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben, burgers die vastdraaien in de bureaucratie van de overheid en veteranen die onvoldoende steun ervaren. Schulden en armoede lopen als een rode draad door ons werk, net als de toegang tot voorzieningen. Waar het kan, trekken we samen op om elkaar vanuit de verschillende invalshoeken te versterken. In 2017 deed zowel de Nationale ombudsman als de Kinderombudsman onderzoek naar de problemen die Groningers, jong en oud, ervaren als gevolg van de gaswinning. Wij lieten gezamenlijk aan de informateur weten wat nodig is om het tij voor de Groningers te keren. We werken samen om onze taken in Caribisch Nederland uit te kunnen voeren. En ook uit de structurele onderzoeken en projecten van de Kinderombudsman en de onderzoeken uit eigen beweging van de Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman blijkt hoezeer ons werk met elkaar verbonden is.

Dit eerste gezamenlijke jaarverslag onderstreept hoe belangrijk de verbinding met elkaar en met kinderen, jongeren, burgers en veteranen is voor het effect van ons werk.

Natuurlijk verbinden. Daar gaat het om.

De Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman,  
Reinier van Zutphen

De Kinderombudsvrouw,  
Margrite Kalverboer

De substituut ombudsman,  
Joyce Sylvester

## **1 LEESWIJZER**

In dit jaarverslag leest u eerst in hoofdstuk 2 over het werk van de Nationale ombudsman vanuit vijf thema's. Vervolgens gaan hoofdstuk 3 en 4 over de inspanningen van de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Tot slot zijn in hoofdstuk 5 personeelscijfers weergegeven van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

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

## 2 HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Wat gelooft en drijft de Nationale ombudsman? Ons antwoord: «Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet». De overheid is er voor de burger. En niet andersom. Enerzijds helpen wij burgers en ondernemers, als het misgaat tussen hen en de overheid. Door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te empoweren met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen.

Anderzijds willen wij overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties. Daarom kijken we naar alles wat de overheid doet. Denken we na over manieren waarop het anders en beter kan. Met meer oog voor het perspectief van de burger. Om overheden hier vervolgens op aan te spreken en ze uit te dagen om zaken te verbeteren.

Ook zoeken we actief naar nieuwe verbindingen. Na de verkiezingen van de Tweede Kamer ontstond daarvoor een natuurlijk moment met de nieuwe Kamer en na de formatie met het nieuwe kabinet. We zien dat daar toenemende belangstelling is voor ons werk. Verschillende rapporten en brieven van ons leidden tot besprekingen, Kamervragen en moties.<sup>1</sup>

Wij zijn tweedelijnsklachtbehandelaar, wij komen pas in beeld als overheden er niet in slagen problemen met de burger zelf op te lossen. Hoewel het merendeel van de mensen dat bij ons aanklopt met een doorverwijzing of interventie is geholpen, zijn we alert op maatschappelijke ontwikkelingen die veel mensen kunnen treffen. Dat is niet altijd gemakkelijk. Het gaat bijvoorbeeld om belangen en risico's voor de volksgezondheid en veiligheid van mensen, zoals de gaswinning in Groningen of Woerden of de uitbreiding van vliegveld Lelystad. Nog een voorbeeld hiervan is de slepende kwestie van erkenning voor patiënten met Q-koorts. De ombudsman schreef in zijn rapport: «Erkenning staat los van de schuldvraag of aansprakelijkheid. Het gaat om het gevoel gezien te worden, waardering en begrip te krijgen. De overheid moet naast en niet tegenover de patiënten gaan staan».<sup>2</sup>

### **Onderzoek Q-koorts: nog steeds een kwestie van erkenning**

*De Nationale ombudsman doet een dringend appel op de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Staatssecretaris van Economische Zaken (EZ) om voor de Q-koortspatiënten met een concreet gebaar zichtbaar en voelbaar te maken dat zij hen erkennen. Ondanks de stappen die de overheid de afgelopen jaren heeft gezet, is de situatie voor Q-koortspatiënten zelf sinds 2012 niet veel verbeterd. Zij kampen met financiële, sociale en gezondheidsproblemen. Patiënten voelen zich niet erkend en herkend door de overheid. Dit blokkeert hen op de weg vooruit en verhardt hun verhouding met de overheid.*

De ombudsman heeft inmiddels kennisgenomen van de kabinetsreactie op het rapport en constateert met instemming dat zijn aanbevelingen zijn overgenomen. Bovendien is er 10 miljoen euro gereserveerd als tegemoetkoming voor de grote gevolgen die Q-koortspatiënten hebben ondervonden. In het regeerakkoord is daarnaast in totaal 9 miljoen euro vrijgemaakt om in te zetten als gebaar ter erkenning van de grote

<sup>1</sup> Nationale ombudsman in parlementaire stukken 2017

<sup>2</sup> Rapport 2017/030 Q-koorts, een kwestie van erkenning.

gevolgen die Q-koortspatiënten hebben ondervonden. Hiermee kan de overheid mensen met langdurige klachten goed ondersteunen, adviseren en begeleiden.<sup>3</sup>

In 2017 sprong de behandeling van de schade die bewoners in het aardbevingsgebied in Groningen ondervonden het meest in het oog. Voor ons staat de volgende klacht over de gevolgen van de gaswinning en de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) niet op zichzelf. Het is een concrete illustratie van waar een burger in zijn contact met overheid tegenaan loopt.

#### **Koopinstrument Nationaal Coördinator Groningen**

*De familie Van Noord woont in het Groninger gaswinningsgebied en voelt zich gevangen in eigen huis, omdat dit onverkoopbaar blijkt. De familie wil graag gebruikmaken van het zogenoemde Koopinstrument van de NCG. Dit is een manier voor Groningers met onverkoopbare woningen om deze aan de overheid te verkopen. Maar de familie hoort per brief dat zij niet is geselecteerd. De familie is het hier niet mee eens en is ontevreden over hoe zij hierover is geïnformeerd. Ze dient bij de ombudsman een klacht in. De Nationale ombudsman onderzoekt de uitvoering van het Koopinstrument. Conclusie: de spelregels waren onvoldoende helder. Er is in strijd gehandeld met de vereisten van transparantie en fair play.<sup>4</sup>*

Als gevolg van het rapport van de Nationale ombudsman komt de NCG met een vervolg op de pilot Koopinstrument. De NCG neemt de aanbevelingen van de Nationale ombudsman over het Koopinstrument over. Zo wordt een eerder toegepaste loting afgeschaft.

#### **Praktisch verbinden**

Om dichtbij te zijn, zetten we tal van activiteiten in. In 2017 bezochten we een groot aantal overheidsinstanties, organiseerden we contactambtenarendagen en verschillende medewerkers gingen op stage bij organisaties zoals bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en bij Amnesty International. Daarnaast spraken we met uiteenlopende belangenorganisaties die op een of andere manier hulp bieden aan mensen die dat nodig hebben. Een uitputtende lijst is niet te geven, maar enkele voorbeelden zijn leder(in), de Stichting Lezen en Schrijven, de Landelijke Cliëntenraad en Stimulanz, de voedselbanken, de Nationale coalitie tegen eenzaamheid, Humanitas en de beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars. In de rol van Veteranenombudsman bezocht de ombudsman veteraneninloophuizen.

We bezochten grote en kleine gemeenten, waaronder veel van de 280 bij ons aangesloten gemeenten. De aanleiding daarvoor was uiteenlopend. Soms in het kader van een onderzoek, maar ook om te adviseren bij de behandeling van klachten. De substituut ombudsman bezocht burgemeesters om de informatie over ons werk te delen en de contacten te versterken. Ook gaven we bij conferenties, hogescholen, universiteiten en instanties presentaties, lezingen, trainingen en workshops. Bijvoorbeeld over klachtbehandeling, conflicthantering of het burgerperspectief in de verhouding tussen burger en overheid.

<sup>3</sup> Brief aan de Tweede Kamer 14 juli 2017.

<sup>4</sup> Rapport 2017/109 Heldere spelregels voor Koopinstrument van Nationaal Coördinator Groningen?

In 2017 vierde de Nationale ombudsman zijn 35-jarig jubileum met workshops voor externe relaties.

### **Ombudsman bezoekt Drenthe en Noord-Brabant: de tour in 2017**

Soms is de afstand tot Den Haag voor mensen groot. Daarom trekken wij tweemaal per jaar drie dagen het land in met de ombudsman, klachtbehandelaars en onderzoekers. In maart bezochten we Drenthe en in september Noord-Brabant. Tijdens de tour gaan we met zo veel mogelijk mensen in gesprek om te horen wat er speelt. Ook kijken we of er iets is waarmee we meteen kunnen helpen. Mensen kunnen ons aanspreken tijdens een van onze spreekuren, of bij de gele ombudsbus waarmee we op markten staan.

Daarnaast maken we tijdens de tour nader kennis met lokale overheden en bezoeken we intermediairs. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan initiatieven voor laaggeletterden, schuldhulpverleners, inloophuizen voor veteranen, opvang van dak- en thuislozen, voedselbanken, jeugdcentra en azc's. Zien hoe zij hun werk in de praktijk regelen, helpt en inspireert ons bij de uitvoering van ons eigen werk. Daarnaast organiseerden wij tijdens de tour een diner voor bestuurders (burgemeesters, dijkgraven en de commissaris van de Koning) en een ombudscafé voor ambtenaren.

### **Bezoek aan 50PlusBeurs**

Dichtbij betekent ook op locaties komen die soms niet meteen voor de hand liggen. In september stonden we een week met de gele ombudsbus op de 50PlusBeurs. De bekendheid met ons instituut en werk was redelijk groot. Zo gaven mensen aan zelf ooit contact te hebben gezocht met de ombudsman. Anderen hadden via de media over onze onderzoeken gehoord of lazen iedere zaterdag de column van de ombudsman in De Telegraaf. Opvallend was dat we veel vragen over de Veteranenombudsman kregen. Dat waren mensen die zelf veteraan waren. Of die ons vertelden over kinderen die naar onder andere Libanon en Afghanistan uitgezonden werden en nu met PTSS te kampen hebben.

### **Actief op sociale media**

De sociale media zijn in toenemende mate belangrijke communicatiemiddelen voor de ombudsman. Facebook is daarbij het belangrijkste instrument om burgers te bereiken; Twitter en LinkedIn worden ingezet om professionals te bereiken. We hebben twee (kleine) campagnes op Facebook gevoerd met het kernwoord #onbegrijpelijk. Op Marktplaats hadden we een campagne «van het kastje naar de muur». Het bereik van deze campagnes was hoog.

Dagelijks monitoren we de reacties op onze sociale media met webcare. Waar nodig leggen we contact met mensen om hun signalen of klachten te behandelen.

### **Tips voor de burger**

Steeds vaker vertalen we de uitkomsten van een onderzoek naar concrete tips voor de burger. Deze publiceren we vervolgens op onze sociale media en website. Zo kunnen burgers onze bevindingen in de praktijk brengen. Met deze informatievoorziening kunnen we klachten voorkomen. We zien dat overheidsinstanties de tips voor de burgers ook overnemen in hun informatievoorziening. In 2017 hebben we tips geformuleerd voor:

- kwijtschelding van gemeentelijke en waterschapsbelasting: hoe pak je het aan?
- tips voor problemen met MijnOverheid en de Berichtenbox;

- wat je moet doen als je kinderopvangtoeslag plotseling wordt stopgezet;
- wat je van de gemeente mag verwachten als je last hebt van evenementen;
- adviezen aan woonwagenebewoners als ze een klacht hebben over de gemeente.

### **Aanvullende rechtsbescherming belastingzaken**

Geregeld ontvangt de Nationale ombudsman klachten over verzoeken die de Belastingdienst heeft afgewezen. Dit zijn bijvoorbeeld verzoeken om een betalingsregeling voor openstaande belastingsschulden of verzoeken om kwijtschelding daarvan. Dit soort beslissingen kunnen burgers niet aan de bestuursrechter voorleggen. Daarom kijkt de Nationale ombudsman daarnaar (voorleggen aan de burgerlijke rechter kan ook). Zo kan de burger de beslissing laten bekijken door een ander dan de Belastingdienst zelf. Ook kijkt de Nationale ombudsman geregeld naar klachten over hoe de Belastingdienst belastingsschulden daadwerkelijk invordert. Bijvoorbeeld hoe hij de beslagvrije voet toepast.

### **Thema's**

In 2017 hebben we bij de Nationale ombudsman voor het eerst gewerkt aan de hand van vijf thema's. Op deze thema's willen we het meest effectief zijn, onze onderzoeksagenda<sup>5</sup> is gebaseerd op deze vijf thema's. De thema's zijn gebaseerd op wat wij zelf willen bereiken (visie en missie), op de praktijk van ons werk (soort klachten) en op maatschappelijke ontwikkelingen in de relatie tussen burger en overheid. Vanuit deze vijf thema's proberen we de relatie tussen burger en overheid blijvend te verbeteren. Daarvoor zetten wij middelen in zoals onderzoeken, nieuwsberichten, lezingen en workshops. De vijf thema's zijn:

1. schulden en armoede;
2. toegang tot voorzieningen;
3. digitalisering;
4. bescherming van rechten;
5. inspraak en participatie.

In de volgende vijf paragrafen leest u over onze activiteiten per thema. Daarna volgt een toelichting op onze activiteiten als lokale ombudsman (paragraaf 2.6), in Caribisch Nederland (paragraaf 2.7) en andere internationale activiteiten (paragraaf 2.8). Ook vindt u in dit hoofdstuk een overzicht van ons werk in cijfers: hoeveel klachten zijn binnengekomen (paragraaf 2.9) en hoe hebben we ze behandeld (paragraaf 2.10)? Tot slot vindt u in paragraaf 2.11 een toelichting op onze onderzoeken uit eigen beweging.

## **2.1 Schulden en armoede**

Burgers komen in problematische schuldensituaties terecht, als zij de (stijgende) kosten van het normale levensonderhoud niet meer kunnen betalen. Veel mensen die ons benaderen, hebben te maken met financiële problemen zoals terugvorderingen van de Belastingdienst of de wanbetalerspremie voor het niet betalen van de zorgverzekering. Vaak zijn zij het overzicht kwijt van het totaal aan financiële verplichtingen. En bij veel mensen spelen nog andere problemen (bijvoorbeeld psychische- of gezondheidsproblemen).

<sup>5</sup> Onderzoeksagenda 2017: [www.nationaleombudsman.nl/onderzoeksagenda](http://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeksagenda)



Ook mensen die normaal gesproken hun betalingsverplichtingen voldoen, kunnen (tijdelijk) in problematische schuldsituaties terechtkomen. Bijvoorbeeld als zij gaan scheiden, hun baan verliezen of ziek worden. In de klachten die bij de ombudsman binnenkomen, zien we drie belangrijke oorzaken terug voor financiële problemen:

- een complex stelsel van toeslagen en inkomensvoorzieningen;
- het incassogedrag van schuldeisers en afstemming tussen verschillende schuldeisende overheden;
- problemen op de arbeidsmarkt (steeds meer tijdelijke/flexibele arbeidscontracten).

Dit maakt een aanzienlijk deel van de Nederlandse huishoudens (financieel) kwetsbaar. Deze groep mensen heeft vaak een laag inkomen dat op allerlei manieren wordt aangevuld met voorzieningen vanuit gemeente of rijksoverheid. Deze mensen hebben te maken met veel, ingewikkelde regelingen. En als er een voorziening wegvalt, ontstaan er – door gebrek aan reserves – onmiddellijk problemen. Daarbij heeft de overheid te hoge verwachtingen van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Regelgeving en voorzieningen zijn voor veel mensen te ingewikkeld. Ook heeft de overheid te weinig oog voor de psychologische effecten van schulden.

Voor de groep die afhankelijk is van verschillende financiële regelingen, is het belangrijk dat het contact met de overheid over de noodzakelijke voorzieningen goed verloopt. Want als iemand niet adequaat wordt geholpen, ontstaan er meer problemen. Dat is niet alleen vervelend voor die persoon zelf, ook de samenleving ondervindt daarvan negatieve gevolgen. Bijvoorbeeld doordat maatschappelijke kosten toenemen.

#### **In 2017 aandacht voor burgers in financiële wurggreep**

Veel burgers komen alleen met hulp van de overheid uit hun uitzichtloze (financiële) situatie. Daarom heeft deze groep in de afgelopen periode de bijzondere aandacht gekregen van de Nationale ombudsman. We hebben gekeken naar onderwerpen als gemeentelijke schuldhulpverlening, de beslagvrije voet, afstemming tussen schuldeisers, coulance voor mensen die wel willen maar niet kunnen betalen en toeslagproblemen.

#### ***Toch recht op kwijtschelding***

*Suzan zorgt voor haar tachtigjarige vader. Ze gaat met hem mee naar het ziekenhuis en verzorgt hem in zijn eigen huis. Omdat haar vader niet op loopafstand woont, reist Suzan met het openbaar vervoer naar hem toe. Ze is dan lang onderweg en moet veel overstappen. Erg belastend, omdat zijzelf fysiek ook niet in orde is. Met geld van haar vader kan ze gelukkig op een gegeven moment een auto kopen.*

*Dan vraagt Suzan kwijtschelding aan voor de lokale belasting die zij moet betalen. Dit wordt gek genoeg afgewezen. Suzan snapt er niks van. Ze heeft nauwelijks geld op de bank staan. Maar wat blijkt? Omdat zij een auto kocht vlak voor ze om kwijtschelding vroeg, gaat de gemeentelijke belastingdienst ervan uit dat zij voldoende geld heeft. Haar verzoek wordt afgewezen.*

*Suzan neemt contact op met de Nationale ombudsman. Wij zorgen ervoor dat Suzan alsnog mag aantonen dat ze het geld van haar vader gekregen heeft. Dat kan zij met een bankafschrift. De gemeentelijke belastingdienst regelt vervolgens alsnog kwijtschelding.<sup>6</sup>*

### **Aandacht voor gemeentelijke schuldhulpverlening**

In 2016 onderzocht de Nationale ombudsman ervaringen van mensen met de gemeentelijke schuldhulpverlening. In 2017 heeft de ombudsman bij elf gemeenten de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening bekeken. Dit onderzoek ronden we begin 2018 af.<sup>7</sup> Na publicatie van het rapport houden wij een vinger aan de pols en stellen een vervolgonderzoek in. Daarbij bevragen we alle gemeenten waarvoor we lokale ombudsman zijn, over de toegang tot schuldhulpverlening. De uitkomsten van dit onderzoek publiceren we in de zomer van 2018.

In 2017 zagen we dat de burger beter verbonden is met de Stadsbank Oost Nederland als gevolg van onze aanbevelingen. Stadsbank Oost Nederland maakt na ons onderzoek inmiddels inzichtelijk wat mensen met schulden van haar mogen verwachten. Ook geeft de Stadsbank mensen digitaal en op papier een duidelijk overzicht van de informatie die zij nog moeten aanleveren. Deze invulling van de aanbevelingen in de praktijk kan ook andere schuldhulpverleners inspireren.<sup>8</sup>

### **Vrouwenopvang is wel veilige haven, maar papieren drijfzand**

Vrouwen in de knel kunnen, met en zonder kinderen, terecht in een vrouwenopvang. Maar voor deze vrouwen is het bijna onmogelijk zelfstandig een weg te vinden in het papierwerk dat op ze afkomt. De Nationale ombudsman constateert na onderzoek verschillende knelpunten bij aanmelding, tijdens en na de opvang. Zo is het regelen van een eigen inkomen voor de vrouwen complex, het duurt lang en het is een enorme administratieve rompslomp. Tegelijkertijd kunnen tijdens de opvang schulden ontstaan of toenemen en komt de hulpverlening aan hun kinderen traag op gang. Zo ook bij Sara.

#### ***Nog verder van huis***

*Sara wordt mishandeld door haar man. Op een dag is de maat vol. Samen met haar twee kinderen ontvlucht zij man en huis. Ze kan niet terecht bij vrienden of familie. Daarom meldt ze zich voor een tijdelijke plek bij een vrouwenopvang. Je moet hiervoor wel aan een aantal regels voldoen, maar dat is voor Sara geen probleem. Voorlopig kan zij hier met haar kinderen terecht. Er moet wel meteen van alles geregeld worden: een verblijfs- en geheimhoudingsovereenkomst, machtigingen, financiële dingen. Het duizelt haar. Ze zet haar handtekening, maar ze heeft eigenlijk geen idee voor wat precies.*

*Eenmaal een beetje gesetteld, moet er nog veel meer geregeld worden. Ze moet zo snel mogelijk financieel op eigen benen kunnen staan. Sara vraagt een bijstandsuitkering aan en gaat aan de slag met alle formulieren. Daarin wordt ook om een adres gevraagd, maar welk adres? Niet haar huisadres natuurlijk, maar ook liever niet het adres van de opvang, want dat is niet veilig. Gelukkig helpt iemand van de opvang haar.*

<sup>6</sup> Telegraafcolumn 1 juli 2017 Mooi meegedacht! (Interventie 2016 25248).

<sup>7</sup> Rapport 2018/010 Een open deur (is inmiddels afgerond).

<sup>8</sup> Nieuwsbericht 12 mei 2017 Stadsbank Oost Nederland maakt schuldhulpverlening inzichtelijk.

*Misschien heeft Sara wel recht op toeslagen, zoals zorgtoeslag. Ook dat is ingewikkeld. Want ze is nog getrouwd, dus is haar echtgenoot automatisch haar toeslagpartner. Vanwege zijn inkomen heeft ze geen recht op toeslag. Sara moet kunnen aantonen dat ze in een opvang zit, maar daar staat haar hoofd helemaal niet naar nu. En als de berg aan formulieren geregeld is, komt er voorlopig nog geen geld binnen. Dat kan wel zes tot acht weken duren. Ondertussen lopen haar schulden op, terwijl de schuldhulpverlening nog niet kan beginnen in de opvang.<sup>9</sup>*

In reactie op ons rapport over dit onderzoek heeft een aantal gemeenteraadsleden vragen gesteld aan hun college van B&W. Zij hebben besproken hoe het is gesteld met de vrouwenopvang in hun gemeente. Daarnaast heeft het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) de aanbeveling van de ombudsman opgevolgd. Dit ministerie is in gesprek gegaan met VNG, Federatieopvang en centrumgemeenten om een eenvoudiger manier te zoeken voor vrouwen in de vrouwenopvang. Ook heeft de ombudsman het rapport bij de Vaste Kamercommissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) mondeling toegelicht.

### **Respect voor beslagvrije voet bij bankbeslag**

Het respecteren van de beslagvrije voet is een onderwerp dat al langer de aandacht van de Nationale ombudsman heeft. De beslagvrije voet is het deel van het inkomen dat iemand minimaal nodig heeft voor levensonderhoud. Daarop mogen schuldeisers geen beslag leggen. Bij beslag op loon of uitkering geldt de wettelijke bescherming van de beslagvrije voet. Maar bij beslag op bankrekening is deze bescherming er niet. Dit ondergraaft de werking van de beslagvrije voet.

### ***Alles loopt in het honderd***

*Judith heeft grote financiële problemen. Ze heeft immense schulden. Door een nulurencontract verdient ze slechts onregelmatig wat geld. Dit is niet genoeg om haar schulden af te lossen. Ze woonde samen met haar vriend, totdat de deurwaarder ze uit huis zette. Judith logeert nu bij een vriendin.*

*Judith vraagt vervolgens om schuldhulpverlening. Dat gebeurt: alle schuldeisers worden dringend verzocht om hun invorderingen tijdelijk stop te zetten. Maar niet iedereen is daartoe bereid. Een deurwaarderskantoor legt beslag op haar bankrekening. En daardoor loopt alles in het honderd. Nu heeft Judith geen geld om te eten en kan zij lopende betalingsregelingen niet meer nakomen. De deurwaarder wijst haar vraag om leefgeld af, want ze heeft geen woonkosten. Dat is vreemd. Want de kosten voor zorgverzekering, openbaar vervoer en eten en drinken lopen gewoon door.*

*Gelukkig neemt Judith contact met ons op. Wij benaderen het deurwaarderskantoor. Het deurwaarderskantoor bekijkt de zaak nogmaals, dit keer zorgvuldig. Het kantoor respecteert vervolgens toch de beslagvrije voet. En brengt geen extra kosten in rekening. Dat is prachtig nieuws; Judith heeft weer leefgeld.<sup>10</sup>*

<sup>9</sup> Rapport 2017/075 Vrouwen in de knel.

<sup>10</sup> Interventie 2017.09294.

Zes grote overheidsinstanties en gerechtsdeurwaarderskantoren gaan de beslagvrije voet (op verzoek) ook bij bankbeslag respecteren. Deze intentie hebben zij uitgesproken tijdens de bijeenkomst die de ombudsman eind januari 2017 organiseerde. Daarnaast heeft de ombudsman bij de Staatssecretaris van SZW erop aangedrongen om een wettelijke beslagvrije voet voor bankbeslag in te voeren. Het huidige kabinet heeft de noodzaak van deze wettelijke bescherming inmiddels onderschreven en is begonnen met de voorbereiding van een wetsvoorstel. In een brief aan de Staatssecretaris van Financiën drong de ombudsman ook aan op bescherming in dit wetsontwerp van de beslagvrije voet voor vereenvoudigd derdenbeslag.<sup>11</sup>

### **DUO vordert terug**

In 2017 deden we een groot onderzoek naar DUO<sup>12</sup>, de instantie die aan studenten studiefinanciering leent en reisproducten verstrekt. De helft van de (oud-)studenten met een betalingsachterstand komt in aanraking met een deurwaarder. Zij weten vaak niet dat er een probleem is met de aflossing van hun studielening of hebben hun reisproduct niet op tijd stopgezet. Wij raadden DUO daarom aan:

- neem niet alleen digitaal, maar ook persoonlijk contact op met studenten als er een probleem ontstaat met de betaling van een schuld;
- zorg dat berichten over schulden duidelijk en toegankelijk zijn;
- maak het stopzetten van het reisproduct logischer en effectiever.

Inmiddels heeft de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) een aantal maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat steeds minder studenten OV-boetes oplopen. Zo krijgen studenten die vergeten zijn om op tijd hun reisrecht stop te zetten, geen boete meer als ze niet hebben gereisd met hun verlopen reisrecht. Daarentegen worden studenten die frauderen, harder aangepakt. Ook is het belangrijk om (oud-)studenten zo veel als mogelijk te informeren over de datum waarop hun recht op het reisproduct vervalt. Zoals bij Desi.

#### ***Een gewaarschuwd mens telt voor twee***

*Desi stopt met haar studie. Ze geeft dit netjes door aan DUO. Die laat haar weten dat haar studiefinanciering wordt stopgezet. Na een half jaar krijgt Desi ineens rekeningen voor haar studentenreisproduct. Dit moet een vergissing zijn, denkt ze, want ze heeft het reisproduct helemaal niet gebruikt. Dan, bijna een jaar later, staat er een deurwaarder bij haar op de stoep. De rekening: 1.700 euro.*

*Achteraf blijkt dat DUO meerdere mails heeft verstuurd naar een inmiddels oud e-mailadres. Die zijn dus niet aangekomen. Ook blijkt dat het studentenreisproduct nog steeds niet is stopgezet. Dat kan DUO namelijk niet voor haar doen, dat moet ze zelf doen. Zo loopt haar schuld dus steeds verder op. Voor iedere maand dat ze de kaart niet heeft stopgezet, krijgt ze een boete. En daar komen de kosten van de deurwaarder nog eens bovenop. Desi blijkt hierin niet alleen te staan: in 2015 zag meer dan de helft van de studenten met een betalingsachterstand (meestal onverwacht) een deurwaarder.*

<sup>11</sup> Nieuwsbericht 17 november 2017 Respecteer beslagvrije voet in wetsontwerp voor vereenvoudigd derdenbeslag.

<sup>12</sup> Rapport 2017/040 Onderzoek naar de informatieverstrekking van DUO aan (oud-)studenten met een schuld.

De Nationale ombudsman volgt de verdere ontwikkelingen bij DUO nauwgezet.

## **2.2 Toegang tot voorzieningen**

De overheid hoort ervoor te zorgen dat burgers geen onredelijke drempels ervaren bij het indienen van een aanvraag en het verzilveren van een recht. Ook mogen zij niet onredelijk lang van een voorziening worden uitgesloten. Mensen mogen niet worden uitgesloten door bijvoorbeeld te strikte omschrijvingen, te korte aanvraagtermijnen of te strikte toepassing van regels. Bij het stopzetten van voorzieningen moet altijd goed gekeken worden of hiervoor voldoende rechtvaardiging bestaat. En of de gevolgen voor de burgers niet disproportioneel zijn.

Toch wordt niet iedereen vanzelfsprekend gehoord of gezien. In sommige situaties worden (groepen) burgers zelfs buitengesloten. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij mensen die niet worden ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP). Zij hebben daardoor geen recht op sociale voorzieningen. Of bij mensen die door huisbezit of echtscheiding niet in aanmerking komen voor gemeentelijke schuldhulpverlening.

Hoge (juridische) drempels kunnen ervoor zorgen dat mensen niet in aanmerking komen voor voorzieningen. Dat ze worden buitengesloten, omdat zij bijvoorbeeld niet over de juiste papieren beschikken. Of omdat zij niet weten bij wie zij waarvoor terecht kunnen. Bovendien zijn de systemen van de overheid complexer geworden en lijkt de burger steeds meer vast te lopen in het doolhof van wet- en regelgeving.

Het is de intentie van de overheid om behulpzaam te zijn, maar daarbij vraagt zij te veel van burgers die er het minst bij kunnen hebben. Pas wanneer is voldaan aan bepaalde voorwaarden, komen burgers in aanmerking voor ondersteuning. Terwijl ze vaak juist om hulp vragen, omdat ze niet voldoen aan deze voorwaarden. Het kan nooit de bedoeling zijn dat een burger alleen hulp krijgt, als hij precies in de mal van het systeem past. De overheid moet rekening houden met burgers die soms niet vaardig zijn, ook al verwachten we dat zij dat wel zijn. Als de overheid ziet dat burgers ergens niet vaardig in zijn, kan zomaar blijken dat het systeem het probleem is, niet de burger. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij digitalisering of met vereisten voor toelating voor een voorziening.

### **Terug aan tafel: probleemoplossend communiceren met burgers**

Veel gemeenten komen onvoldoende in actie voor het herkennen, oplossen of voorkomen van problemen in zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk. Burgers weten onvoldoende waar, wanneer en hoe zij hun problemen kunnen melden.

#### ***We spreken een andere taal***

*Baukje woont alleen. Ze krijgt hulp bij haar huishouden. Ook helpt iemand haar bij haar dagindeling. Baukje kan dit niet zelfstandig. Ze is erg blij met de zorg die ze krijgt vanuit haar gemeente. Maar in januari 2015 verandert daar iets in. De gemeente bekijkt dan namelijk het aantal uur hulp aan haar opnieuw. Het komt erop neer dat Baukje minder uur in de week krijgt.*

*Had Baukje dit van tevoren geweten, dan had ze er bezwaar tegen gemaakt. Maar ze heeft dit niet gedaan. Baukje zegt: «Ik wist niet dat ik bezwaar moest maken. Het lijkt wel of mijn gemeente en ik een*

*andere taal spreken. Door onze slechte communicatie zijn er zaken onbedoeld misgelopen. Door alle veranderingen in mijn zorg heb ik extra gezondheidsproblemen gekregen. Langzaam viel ook de structuur uit mijn dagen weg. Ik heb verschillende keren bij de gemeente aan de bel getrokken. Maar we komen er samen niet uit.»*

*Baukje doet haar verhaal bij ons. Wij sturen erop aan dat ze (opnieuw) in gesprek gaat met de gemeente. De communicatie lijkt namelijk nog steeds niet goed te gaan. Een gesprek kan zorgen voor meer helderheid. De gemeente vindt dit ook een goed idee. Al heeft Baukje er weinig vertrouwen in, ze is uiteindelijk toch bereid om de gemeente te spreken. En het gesprek gaat goed! De communicatie verloopt nu een stuk beter en er is veel opgehelderd. En helemaal mooi: ze krijgt weer de zorg die ze nodig heeft. Baukje is opgelucht en blij met deze uitkomst.*

Begin maart 2017 publiceerde de ombudsman het onderzoeksrapport «Terug aan tafel, samen de klacht oplossen». Hij vindt dat gemeenten op een actieve manier problemen moeten opsporen en met maatwerk oplossen.<sup>13</sup> De Nationale ombudsman heeft over dit rapport gesproken met de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Daarnaast is er geregeld contact geweest met regeringscommissaris Scheltema over de integrale geschilbeslechting in het sociaal domein. Dit onderwerp kwam ook uitgebreid aan de orde in het rapport. Tot slot heeft het rapport geleid tot uiteenlopende uitnodigingen voor lezingen om het rapport onder de aandacht te brengen en de gevolgen ervan te bespreken.

In het kader van ons project *De Nationale ombudsman als lokale ombudsman* hebben we met verschillende gemeenten gesproken. Hierbij hebben we het rapport gebruikt als basis om een aantal pilots te starten bij gemeenten. Doel van deze pilots is om de klachtbehandeling te verbeteren. Meer over dit project leest u in paragraaf 2.6.

De Nationale ombudsman ontvangt daarnaast geregeld klachten van mensen die afhankelijk zijn van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet langdurige zorg of de Jeugdwet en van het kastje naar de muur worden gestuurd. We zijn in september 2017 een onderzoek gestart naar toegang tot zorg binnen het sociaal domein en verwachten dit in april 2018 af te ronden.

### **Pensioen in het buitenland**

De gewenste verbinding tussen overheid en burgers is niet aan landsgrenzen gebonden. De ombudsman ontvangt tal van klachten en verzoeken van Nederlanders in het buitenland die in de problemen komen met de Nederlandse overheid.

#### ***Grenzeloos genieten van je AOW***

*Johan Duisenberg is een geboren en getogen Nederlander. Voor de liefde verhuisde hij jaren geleden naar Denemarken. Over een paar maanden bereikt hij de pensioengerechtigde leeftijd van 65 jaar. Daar kijkt hij al naar uit. Johan vindt het raar dat hij nog niets heeft gehoord van de SVB over het aanvragen van zijn AOW-pensioen. Hij neemt contact op met de SVB. Die verrast hem met de mededeling dat hij pas zes maanden na zijn verjaardag recht heeft op AOW. Dat*

<sup>13</sup> Rapport 2017/035 Terug aan tafel, samen de klacht oplossen.

wist Johan helemaal niet. Dat stond ook niet op zijn laatste pensioenoverzicht. Dit levert hem een fikse financiële tegenvaller op.<sup>14</sup>

Na onderzoek over deze klacht adviseren we de SVB: informeer ook AOW-gerechtigden in het buitenland over wijzigingen die hun pensioen beïnvloeden. Dan kunnen deze mensen zich beter voorbereiden op hun financiële toekomst. De SVB heeft de Nationale ombudsman inmiddels laten weten op korte termijn te onderzoeken hoe zij dit kunnen doen.

### **Inschrijving in de BRP**

Mensen komen in de problemen als de overheid systemen niet goed op elkaar aansluit. Een belangrijke bron voor voorzieningen is de inschrijving in de BRP.

*Een vrouw staat in de BRP op een verkeerd huisnummer ingeschreven. Haar huurtoeslag wordt stopgezet, omdat de Belastingdienst uitgaat van de gegevens in de BRP. De vrouw woont al sinds 2013 in de woning, maar de gemeente kan niet met terugwerkende kracht de BRP aanpassen. Daardoor ontvangt de vrouw geen huurtoeslag over deze periode. Na onze interventie besluit de Belastingdienst de huurtoeslag alsnog vanaf 2013 toe te kennen.<sup>15</sup>*

Ook ging het mis tussen burger en overheid na de orkaan Irma. Toen kwamen verschillende bewoners van Sint Maarten naar Europees Nederland. Maar gemeenten weigerden om hen in te schrijven in de BRP. Daardoor konden zij geen voorzieningen krijgen zoals uitkeringen, een woning, zorgverzekering en school. Daarom stuurden wij een brief aan de Minister voor Koninkrijksrelaties. Inmiddels kunnen mensen van Sint Maarten zich inschrijven bij een gemeente.

### **Kinderopvangtoeslag**

Een typerend voorbeeld van een verbroken verbinding is het onverhoeds stopzetten van de kinderopvangtoeslag. Hierdoor zijn gezinnen per direct in de financiële problemen gekomen. Zo zette de Belastingdienst in 2014 per direct de kinderopvangtoeslag stop bij 232 gezinnen, omdat er sprake was van «mogelijk misbruik». Dit deed de Belastingdienst zonder enig oog voor de ernstige gevolgen voor een grote groep bonafide ouders. Bijvoorbeeld bij Cari.

#### ***Te harde actie***

*Cari heeft een dochtertje dat naar de kinderopvang gaat. In 2014 hoort ze van de Belastingdienst dat haar kinderopvangtoeslag stopgezet wordt. Haar dochtertje is dan 1 jaar oud. Ze vertelt ons dat ze moest bewijzen dat ze recht had op kinderopvangtoeslag met een grote stapel stukken. Maar de Belastingdienst zegt vervolgens dat ze geen recht heeft op kinderopvangtoeslag, omdat stukken ontbreken. Ook na herhaald bellen krijgt Cari niet boven tafel welke stukken ontbreken. Ze krijgt alleen steeds te horen dat ze geen recht heeft op toeslag en ook geen nieuwe aanvraag mag indienen. Ook een verzoek tot herziening wordt afgewezen. Dit heeft een enorme impact op haar leven, maar de Belastingdienst lijkt dat niet te zien.*

<sup>14</sup> Rapport 2016/108 Grenzeloos genieten van uw AOW?

<sup>15</sup> Rapport 2017/081 Belastingdienst Toeslagen zet huurtoeslag stop op basis van verkeerde gegevens in de BRP.

Cari hoort bij de 232 gezinnen bij wie de Belastingdienst de kinderopvang-toeslag in 2014 per direct stopzette vanwege mogelijk misbruik. Na onderzoek concluderen we in ons rapport van 2017 dat de Belastingdienst geen oog had voor de consequenties van deze actie. Veel ouders zijn in de problemen gekomen: ze moesten hun kind van de opvang halen, omdat die niet meer te betalen was. Sommigen gaven hiervoor hun werk, opleiding of re-integratietraject op. Misbruik opsporen en bestrijden is noodzakelijk, maar de aanpak van de Belastingdienst was nu te hard. De Belastingdienst erkent dit en heeft beloofd de werkwijze aan te passen. We hebben gevraagd de getroffen ouders excuses te maken en hen tegemoet te komen in het ondervonden leed.<sup>16</sup>

### 2.3 Digitalisering

De maatschappij is steeds meer aan het digitaliseren. De overheid gaat mee in die ontwikkeling. Dit beïnvloedt de relatie tussen burger en overheid en de manier waarop burger en overheid met elkaar communiceren. Voor veel burgers (en overheidsinstanties) is digitalisering een positieve ontwikkeling. Er kan makkelijker en sneller contact worden gelegd en overheid en burger kunnen veel meer van elkaar te weten komen.

Er zit echter ook een andere kant aan digitalisering. Zo kunnen er fouten optreden in digitale systemen en die kunnen burgers flinke problemen bezorgen. De Nationale ombudsman ontvangt klachten over identiteitsfraude, over niet kloppende gegevens die toch in systemen blijven staan of gegevens die niet op de goede manier gekoppeld zijn. Bovendien is een grote groep burgers niet digitaal vaardig genoeg. Daardoor dreigen deze burgers tussen wal en schip terecht te komen in de communicatie met de overheid. Juist deze kant van digitalisering verdient de (voortdurende) aandacht van de ombudsman. Onze visie hierbij is dat in elk overheids-handelen oog moet zijn voor de burger: de gebruiker van het digitale systeem.

De ombudsman geeft expliciete aandacht aan het thema digitalisering, omdat de belangen van burgers hierbij in het geding zijn. Burgers moeten mee kunnen doen in de samenleving en in staat blijven om hun zaken met de overheid te regelen. De overheid moet een toegankelijk, gebruiksvriendelijk systeem bieden, waarin burgers zaken eenvoudig kunnen regelen. Tegelijkertijd moet de overheid ook niet-digitale manieren van regelen en contact opnemen behouden. Daarnaast moet de overheid de verbinding kunnen herstellen als er problemen ontstaan. Dit kan door fouten op te lossen of een alternatief te bieden.

#### **Breed onderzoek naar digitalisering overheid**

Rond het thema digitalisering heeft de Nationale ombudsman al een heel aantal onderzoeken gedaan. Zoals over de digitale overheid, blauwe envelop en MijnOverheid. En over de digitalisering van het UWV, SVB en DUO. Begin 2017 publiceerden we twee rapporten over de digitalisering van het UWV en van de SVB. Conclusie: het UWV<sup>17</sup> en de SVB<sup>18</sup> hebben burgers onjuist dan wel onvolledig geïnformeerd over de digitalisering van hun correspondentie. Zo is voor burgers bijvoorbeeld niet duidelijk welke brieven zij per post krijgen en welke uitsluitend digitaal. Dat

<sup>16</sup> Rapport 2017/095 Geen powerplay, maar fair play.

<sup>17</sup> Rapport 2017/002 UWV: digitaliseren = informeren.

<sup>18</sup> Rapport 2017/001 SVB: digitaliseren = informeren.



vergroot het risico dat zij belangrijke informatie missen. Het is uiterst belangrijk dat UWV en SVB burgers snel, volledig en correct informeren over hun digitaliseringstraject.

De ombudsman hield de overheid in eerdere rapporten al een spiegel voor over de gevolgen van digitalisering. Op basis van deze rapporten heeft de Nationale ombudsman vier uitgangspunten geformuleerd voor de overheid die digitaliseert:

- neem verantwoordelijkheid;
- wees toegankelijk;
- wees oplossingsgericht;
- wees gebruiksvriendelijk.

Wanneer de overheid digitaal diensten verleent, verwachten wij dat zij deze uitgangspunten toepast.

#### **Gerommel in de systemen**

*Een 87-jarige vrouw gaat na een verblijf in een verpleeghuis weer thuis wonen. Zij komt in aanmerking voor verlenging van de lage eigen bijdrage. Het verpleeghuis moet daarvoor een verklaring invullen, maar vult per abuis een foutieve periode in. Het CAK neemt die gegevens over in het systeem, waardoor het een hogere bijdrage vaststelt en in rekening brengt. Een nicht van de vrouw neemt direct contact op met het CAK. Het formulier wordt aangepast, maar de automatische incasso is al onderweg. Een maand later komt er weer een factuur met de hoge bijdrage. Vervolgens maakt het CAK nog een administratieve fout, waardoor de vrouw ten onrechte een correctienota ontvangt en zij abusievelijk ruim 4.600 euro krijgt teruggestort. Ook dit kon niet tijdig hersteld worden door het CAK.*

*De nicht van de vrouw dient een klacht in bij de Nationale ombudsman over de gang van zaken. Wij concluderen dat de onjuiste informatie eerder gecorrigeerd had moeten worden. In onze ogen kon het CAK direct uit zichzelf maatwerk leveren. Het CAK heeft in reactie op ons rapport verbetermaatregelen genomen.<sup>19</sup>*

#### **Meldpunt Max: overheid mag niet klakkeloos digitaliseren**

De Nationale ombudsman krijgt geregeld klachten waarin digitale verzending van berichten een rol speelt. Dit zijn vooral klachten over de Berichtenbox van MijnOverheid. Hierover hebben we in 2017 een rapport gepubliceerd. Onderdeel van dit onderzoek is dat we met omroep Max een meldpunt hierover openden. Hierop kwamen 552 klachten binnen.

#### **Worstelingen met de Berichtenbox van MijnOverheid**

*Koen (35) heeft jaren geleden zijn MijnOverheid-account geactiveerd. Hij krijgt zijn post ook nog op papier, dus hij kijkt eigenlijk nooit in zijn Berichtenbox. Opeens ontvangt hij tot zijn schrik een aanmaning voor een boete van de RDW: te laat met de apk! Dat is hem nog nooit overkomen. Hij heeft namelijk geen herinneringsbrief gehad van de RDW. Tenminste: niet op papier. Deze brief blijkt in de Berichtenbox van MijnOverheid te zitten. En hij had geen e-mailnotificatie ingesteld voor als er een nieuw bericht is.*

<sup>19</sup> Rapport 2017/012 CAK verwerkt wijzigingen in systeem niet tijdig en correct en rapport 2017/013 CAK slaagt er niet in problemen rondom vaststelling eigen bijdrage tijdig op te lossen.

*Als Corry (70) hoort over de Berichtenbox van MijnOverheid, wil zij graag weten of dat iets voor haar is. Mailen gaat namelijk prima en ze zoekt af en toe iets op via internet. Nieuwsgierig opent zij de website van MijnOverheid en klikt wat. Maar jeetje, het ziet er niet gemakkelijk uit. Snel klikt ze de website weer dicht. Daar gaat ze zich niet voor aanmelden. Later blijkt dat zij toch haar account heeft geactiveerd.*

*Piet (43) is bewindvoerder voor een tiental klanten, mensen die niet in staat zijn om bepaalde zaken zelf te regelen. Om digitaal zaken voor hen te regelen moet hij inloggen op zijn persoonlijke MijnOverheid-account. Maar veel zaken moet hij toch nog op papier regelen, omdat de digitale machtigingsvoorziening zich daarvoor niet leent. Post komt soms bij zijn klanten thuis in plaats van op zijn kantoor. Maar niet alle klanten zijn in staat hun post te beheren; belangrijke stukken raken daarom soms zoek, met alle gevolgen van dien.*

In het rapport over digitale overheid concluderen we dat de overheid de gebruiker altijd centraal moet stellen. Dat ze zich moet afvragen wat burgers nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren. De overheid is er voor de burger. En niet andersom. Niemand mag zich gedwongen voelen om gebruik te maken van een digitaal kanaal, als diegene dat niet kan of wil. Ook is het belangrijk om te bekijken welke verschillende groepen gebruikers MijnOverheid en de Berichtenbox gebruiken. Van jong tot oud, van hoogopgeleid tot laaggeletterd. Wat hebben zij nodig om het systeem te kunnen gebruiken?

De Nationale ombudsman heeft in het rapport een aantal aanbevelingen gedaan aan de overheid. Hierop reageerde de Staatssecretaris van BZK begin december 2017. De Staatssecretaris wil met een aantal punten in 2018 aan de slag. Wij vinden dat positief, maar constateren dat de Staatssecretaris op een aantal aanbevelingen niet expliciet heeft gereageerd. Op andere punten toont hij in onze ogen onvoldoende voortvarendheid. Zo wordt de verbinding met een grote groep burgers nog onvoldoende hersteld. Wij zijn hierover in gesprek met de Staatssecretaris.

## **2.4 Bescherming van rechten**

De overheid moet de rechten van burgers in haar handelen en optreden respecteren. Daar richten we ons in dit thema op. Het beschermen van de fundamentele rechten van mensen: een ieder mag erop rekenen dat zijn rechten ertoe doen. Een essentieel kenmerk van onze rechtsstaat is dat ook de overheid zich aan de wet moet houden. Die mag de vrijheden en rechten van burgers niet zomaar beperken of afpakken. Denk aan het toepassen van het geweldsmonopolie door de overheid. Aan de andere kant moet de overheid zich inspannen om aantasting van fundamentele rechten te voorkomen en mag de overheid hierop geen inbreuk maken. Denk aan het recht op vrijheid en veiligheid en recht op bescherming van de privésfeer.

In 2017 is de ombudsman een onderzoek gestart naar het recht op demonstratie. Wat mogen demonstranten in redelijkheid van burgemeesters en politie verwachten bij dit recht? Bij dit onderzoek richten we ons op de spanning tussen openbare orde en veiligheid en het recht op demonstratie. Dit levert voor de overheid namelijk regelmatig dilemma's

op. We verwachten de uitkomsten van het onderzoek in het eerste kwartaal van 2018 te publiceren.

### **Discriminatie**

Discriminatie was in enkele onderzoeken een belangrijk thema. Twee keer werd expliciet onderzoek gedaan naar klachten over discriminatie: op basis van huidskleur en van afkomst.<sup>20</sup> De meerwaarde van deze onderzoeken is dat zij laten zien hoe overheidsgedragingen discriminerend kunnen uitpakken. Of de schijn daarvan krijgen, zelfs als er geen bedoeling is om te discrimineren. De overheid voert bijvoorbeeld controles uit, zoals bij verkeerscontroles of op luchthavens in het kader van het Mobiele Toezicht Veiligheid (MTV). Bij dit soort controles moet de overheid kunnen uitleggen waarom zij bepaalde personen selecteert voor controle en niet andere. In beide onderzoeken bleek de overheid die uitleg onvoldoende te kunnen geven. Beide klachten werden dan ook gegrond verklaard.

#### ***Uit de rij gehaald***

*Een Nederlander, met een getinte huidskleur, woont in Spanje maar werkt in Nederland. Hij komt voor zijn werk in korte tijd vier keer aan met het vliegtuig op The Hague Rotterdam Airport. Daar wordt hij drie van de vier keer door de Koninklijke Marechaussee (KMar) in het kader van het MTV uit de rij gehaald. Hij moet zijn paspoort tonen. Alle andere passagiers uit hetzelfde vliegtuig met een lichte huidskleur kunnen gewoon doorlopen. De man krijgt van de KMar geen duidelijk antwoord waarom hij er steeds wordt uitgepikt. Hij klaagt hierover bij de Nationale ombudsman. De KMar laat weten dat controle niet op basis van huidskleur plaatsvindt. Maar kan ook niet verklaren waarom deze man zo frequent uit de rij is gehaald.*

*De Nationale ombudsman vindt dat, nu de KMar geen goede verklaring geeft, die de schijn van discriminatie tegen zich heeft. In dit soort situaties acht de ombudsman het redelijk dat de KMar het bewijs moet leveren dat er géén sprake is geweest van discriminatie. De KMar heeft de aanbeveling van de ombudsman opgevolgd door het MTV-proces op The Hague Rotterdam Airport aan te passen.<sup>21</sup>*

Aan het verbod op discriminatie ligt het gelijkheidsbeginsel ten grondslag. Als dat eenzijdig wordt uitgelegd als gelijke behandeling van gelijke gevallen, kan dit ook tot discriminatie leiden. Dit bleek tijdens het onderzoek naar het gemeentelijk standplaatsenbeleid voor woonwagenebwoners. In 2016 startte de ombudsman dit onderzoek. Via klachten, interviews en meldingen hebben we de persoonlijke ervaringen van in totaal 112 woonwagenebwoners gehoord. In het rapport «Woonwagenebwoners zoekt standplaats» benoemen we dat het hebben van een standplaats een mensenrecht is. Hierbij geven we aan dat het kabinet het voortouw moet nemen om te zorgen voor een regievoerend ministerie. Niet alle gemeenten zijn zich voldoende bewust van de bijzondere positie van de woonwagencultuur. Zij handelen daardoor niet betrouwbaar in het borgen van die cultuur.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Rapport 2017/046 Aan de kant gezet. Een onderzoek naar het handelen van de Landelijke Eenheid te Driebergen.

<sup>21</sup> Rapport 2017/044 Uit de rij gehaald. Een onderzoek naar de wijze waarop de Koninklijke Marechaussee het Mobiele Toezicht Veiligheid verricht op Rotterdam The Hague Airport.

<sup>22</sup> Rapport 2017/060 Woonwagenebwoners zoekt standplaats.

### **Woonwagenebewoner zoekt standplaats**

*De oma van Marina huurt van de gemeente al jaren een standplaats voor haar woonwagen. Na een kort ziekbed komt oma te overlijden. Marina erft haar woonwagen. Zij wil graag op de standplaats van haar oma wonen. Op het woonwagencentrum woont ook haar andere familie. De gemeente laat echter in een brief weten dat het huurcontract niet overgenomen mag worden door Marina. Sterker nog, de standplaats moet binnen veertien dagen worden ontruimd. Naast het regelen van de begrafenis, moet Marina er dus ook voor zorgen dat de woonwagen van oma weggetakeld wordt. Op de standplaats van oma worden betonblokken geplaatst.*

*De zoon van Sophia wil graag op zichzelf gaan wonen. De gemeente waar ze wonen, wijst standplaatsen voor woonwagens toe op basis van het toewijzingsbeleid voor sociale huurwoningen. De zoon van Sophia verdient minder dan 22.000 euro per jaar. Met dit inkomen komt hij in aanmerking voor een standplaats. Een standplaats zonder woonwagen. De woningcorporatie verstrekt namelijk geen woonwagens. Zelf een woonwagen kopen kan haar zoon ook niet. Daarvoor verdient hij te weinig.*

De Minister van BZK heeft in reactie op ons rapport laten weten dat de rijksoverheid gesprekken is gestart om te komen tot «een standplaatsenbeleid dat past binnen het mensenrechtenkader». Dat is voor woonwagenebewoners een bemoedigende reactie. Bovendien zien we dat de rijksoverheid in gesprek gaat met zowel gemeenten als met woonwagenebewoners – dat zal het beleidsproces ten goede komen.

Ook gemeenten is gevraagd om een reactie op het rapport. Nog steeds ontvangt de Nationale ombudsman hierop reacties. In 2018 analyseren we deze en geven we de voornaamste aandachtspunten mee aan de Minister van BZK.

### **Politie en mensenrechten**

De Nationale ombudsman krijgt regelmatig klachten over het recht op veiligheid en het recht op vrijheid in relatie tot het toepassen van het geweldsmonopolie door de politie. In het dagelijks werk moet de politie beslissingen nemen die diep kunnen ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van burgers. Het vergt een hoge mate van professionaliteit om hierbij de mensenrechten te waarborgen.

### **Van koopavond naar politiecel**

*Julia werkt in een kledingwinkel. Het is donderdagavond, koopavond. Om kwart voor negen komen twee agenten, dat verrast haar. Ze geven aan dat ze wordt verdacht van diefstal en nemen haar mee naar het politiebureau. Op het politiebureau wil Julia een eigen advocaat en geen piketadvocaat. De politie besluit hierop dat ze een nacht moet blijven. Op vrijdag wordt ze tweemaal verhoord. Pas zaterdagmiddag stelt de hulpofficier van justitie haar op vrije voeten. De aangifte wordt geseponneerd; de vrouw is ten onrechte als verdachte aangemerkt.<sup>23</sup>*

*Julia klopt aan bij de ombudsman. Na onderzoek concluderen we dat politie zorgvuldig de noodzaak moet afwegen van iemand vastzetten. Dat vastzetten mag, wil niet zeggen dat het moet. Het is niet*

<sup>23</sup> Rapport 2017/071 Hoe ver moet je gaan?

*behoorlijk om iemand twee dagen onschuldig vast te zetten vanwege een vermoeden van diefstal van 43 euro.*

#### **Huisrecht onterecht geschonden?**

*Een vrouw klaagt erover dat de politie haar woning is binnentreden, terwijl zij niet thuis was. Hierbij heeft de politie schade veroorzaakt. Ook is haar hond ontsnapt toen ze binnentraden.*

Een van onze grondrechten is het huisrecht. Dat betekent dat mensen zonder bemoeienis van de overheid in hun huiselijke omgeving moeten kunnen leven. Toch moet de politie soms binnentreden onder meer vanwege de reële vrees dat een bewoner hulp nodig heeft. Voordat de politie binnentreedt, moet zij goed onderzoek hebben gedaan. De politie moet op basis van objectieve feiten en omstandigheden de situatie beoordelen.

De ombudsman heeft de omstandigheden bij het huis van de vrouw en de informatie van de buurtbewoners opnieuw bekeken. Op basis hiervan concludeerden we dat het in dit geval gerechtvaardigd was dat de politieagenten de woning binnentraden. Achteraf gezien bleek het loos alarm, maar dat konden de agenten vooraf niet weten.

#### **Nederlanderschap**

Het hebben van een nationaliteit is een basaal mensenrecht.<sup>24</sup> Zonder de nationaliteit van een land kun je niet volledig gebruikmaken van je rechten als burger. Als iemand het Nederlanderschap verliest, eindigt het recht zich vrij te vestigen in Nederland.

#### **Drie keer is bepaald geen scheepsrecht voor Hugo**

*Hugo is dertien en woont met zijn moeder in Tsjechië. Binnenkort gaat Hugo op vakantie met zijn Nederlandse vader Luuk. Voor deze reis wil Luuk het Nederlandse paspoort van Hugo verlengen. Hij vraagt hierover informatie bij de Nederlandse ambassade. Zes maanden later ontvangt Hugo een brief. Hierin staat dat hij helemaal geen Nederlander is en dat ook nooit is geweest. Hij moet meteen zijn paspoort inleveren. Doet hij dat niet, dan komt hij in het Register Paspoortsignaleringen. Hugo en Luuk schrikken enorm. Hoezo is Hugo geen Nederlander? Hugo heeft al drie keer een Nederlands paspoort gekregen?!<sup>25</sup>*

We concludeerden dat het Ministerie voor Buitenlandse Zaken onvoldoende coulance heeft als zij zelf fouten maakt bij het verstrekken van Nederlandse paspoorten. Ook schoot de communicatie op alle fronten tekort. Inmiddels heeft het Ministerie van Buitenlandse Zaken de vader excuses aangeboden en een schadevergoeding uitgekeerd. Ook heeft de vaste commissie voor Buitenlandse Zaken de Minister vragen gesteld over ons rapport en de manier waarop hij onze aanbevelingen gaat uitvoeren.

#### **Bewijsnood bij naturalisatie**

In 2017 hebben we ook onderzocht hoe de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) omgaat met bewijsnood bij naturalisatieverzoeken van zogeheten pardonners. Dit onderzoek volgde uit meerdere signalen en klachten van mensen die bij een naturalisatieverzoek niet de vereiste

<sup>24</sup> Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM).

<sup>25</sup> Rapport 2017/118 Nooit Nederlander geweest...?

documenten kunnen overleggen. Bijvoorbeeld documenten als een geldig buitenlands paspoort en een gelegaliseerde buitenlandse geboorteakte.

### **Een toekomst voor Zaza**

*Zaza droomt ervan een tijdje in het buitenland te studeren en later bij de politie te werken. Maar zonder Nederlands paspoort zal dat nooit gebeuren. Er zijn duizenden mensen die hun thuis hebben gevonden in Nederland, en een verblijfsvergunning hebben, maar geen Nederlands paspoort. Hieronder zijn veel jongvolwassenen zoals Zaza, die hun leven in Nederland hebben opgebouwd, hier studeren, Nederlands spreken en schrijven. Zonder Nederlands paspoort wordt hun toekomst belemmerd en voelen zij zich tweederangsburgers.*

*De Nationale ombudsman is in de bewijsnood bij deze zogenaamde naturalisatieverzoeken gedoken. Hij heeft samen met de Kinderombudsman aanbevelingen gedaan aan de verantwoordelijke Staatssecretaris. Die moet ervoor zorgen dat de belangen en de situatie van kinderen en jongvolwassenen apart en expliciet worden betrokken bij de beslissing op naturalisatieverzoeken. De belangen van kinderen en jongvolwassenen moeten hierbij een eerste overweging vormen.<sup>26</sup>*

De Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid heeft in reactie op het rapport laten weten dat hij de aanbevelingen om de samenwerking met gemeenten te verbeteren, zal opvolgen. Over het meewegen van de belangen van kinderen en jongvolwassenen wil de Staatssecretaris graag met de ombudsmannen in overleg.

Intussen hebben de ombudsmannen en de IND elkaar een eerste keer gesproken over de uitvoering van de aanbevelingen. In dit gesprek verkenden zij de ruimte om het belang van het kind en de jongvolwassene nadrukkelijker mee te wegen binnen het wettelijk kader. Na dit gesprek heeft de Kinderombudsman de Staatssecretaris om een schriftelijke reactie gevraagd over het meewegen van het belang van het kind. De Nationale ombudsman blijft met de IND in gesprek over het betrekken van de belangen van jongvolwassenen bij beslissingen op naturalisatieverzoeken.

## **2.5 Inspraak en participatie**

Inspraak en participatie zijn van grote invloed op de relatie tussen burger en overheid. Rond inspraak en participatie speelt in de kern de behoefte van burgers om betrokken te worden bij de keuzes over zaken die hen raken. De burger wil gehoord worden; wil dat de overheid besluiten neemt en keuzes maakt mét in plaats van óver hen.

Uit klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, blijkt dat burgers in de praktijk nog geregeld ontevreden zijn over de participatiemogelijkheden. Er kunnen problemen zijn bij de traditionele vorm van participatie: inspraak in de besluitvorming over bijvoorbeeld de leefomgeving. Het is belangrijk dat de overheid adequaat reageert op de wens van burgers mee te doen in de besluitvorming of invloed uit te oefenen. Doet zij dat niet, dan kan dit grote gevolgen hebben voor het vertrouwen van burgers in de overheid. De relatie burger-overheid is sterk in beweging. Een belangrijke ontwikkeling op dit thema is dat burgers zich niet alleen in de

<sup>26</sup> Rapport 2017/077 Geen thuis zonder Nederlands paspoort.

traditionele participatie en inspraak onvoldoende betrokken voelen. Ook bij (juist) de vormgeving van de participatiesamenleving en de decentralisaties ervaren burgers te veel drempels om te participeren.

#### **Geef burgers kans om stem te laten horen**

*Tonnie hoort dat er plannen zijn voor een evenement bij een café bij haar om de hoek. Ze vraagt de gemeente om haar op tijd te informeren over de vergunningverlening. Uiteindelijk publiceert de gemeente de vergunning pas na het evenement. Hierdoor voelt Tonnie zich helemaal niet serieus genomen. Bovendien ziet ze deze (te) late besluitvorming bij evenementen vaker terug in haar gemeente. Het lijkt alsof de gemeente de organisatoren van een evenement belangrijker vindt, dan mogelijke overlast voor de omwonenden.<sup>27</sup>*

De klacht van Tonnie was voor ons reden om een meldpunt te openen voor soortgelijke klachten over besluitvorming bij evenementen. Voor dit meldpunt hebben we honderd volledig ingevulde vragenlijsten ontvangen. Daaruit hebben we respondenten geselecteerd voor verdiepende gesprekken. Uit klachten en signalen van omwonenden blijkt dat zij zich niet gehoord en betrokken voelen door hun gemeente, als er evenementen voor hun deur plaatsvinden. Bovendien kunnen burgers in veel gevallen niet meepraten bij de beleidsontwikkeling over evenementen en de verlening van evenementenvergunningen. Voor de een is het leuk of lucratief; voor de ander geeft het vooral overlast.

In de gemeente bestaan verschillende wensen rondom evenementen. Daar waar verschillende en botsende belangen bestaan, is het voor de gemeente lastig om het voor iedereen goed te doen. Over dit soort dilemma's en knelpunten heeft de Nationale ombudsman in 2017 het rapport «Van een koude kermis thuiskomen» uitgebracht. Wat mogen omwonenden nu eigenlijk van hun gemeente verwachten bij evenementen? In ieder geval willen we voorkomen dat omwonenden en gemeenten uiteindelijk allebei van een koude kermis thuiskomen. Daarom is het belangrijk dat omwonenden volwaardige gesprekspartners zijn van gemeenten.<sup>28</sup>

#### **Uitbreiding vliegveld Lelystad**

*De maatschappelijke weerstand tegen Lelystad Airport is in 2017 toegenomen. Burgers die wonen onder de geplande vliegroutes, vrezen voor geluidshinder, natuurschade en financiële schade voor de recreatiebranche. Zij dienden klachten in bij de Nationale ombudsman over het besluitvormingsproces en de beperkte rol die de overheid hun heeft gegeven. Vervolgens vroeg de ombudsman in een brief aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat aandacht voor het belang van het betrekken van burgers bij deze ontwikkelingen.*

#### **Overlast café Aalten**

*Begin 2012 opende een café in Aalten haar deuren. Het café trok veel klanten, veelal jongeren. Door het grote aantal bezoekers ontstond er (geluids)overlast. De overbuurvrouw van het café meldde dit bij het café en ook bij de gemeente. Naar aanleiding daarvan isoleerde de*

<sup>27</sup> Rapport 2016/123 Gemeente Apeldoorn heeft onvoldoende oog voor omwonenden door late besluitvorming bij evenementen.

<sup>28</sup> Rapport 2017/105 Van een koude kermis thuiskomen.

*eigenaar het café. De overlast bleef echter. Vier jaar lang werden er geluidsmetingen gedaan en overleg gevoerd tussen de partijen. Zowel de café-eigenaar als de overbuurvrouw wendden zich in 2016 los van elkaar tot de Nationale ombudsman. Zij klaagden over hoe de gemeente in deze situatie met hen omging.*

*In een beschouwend rapport biedt de Nationale ombudsman inzicht in de tegenover elkaar staande perspectieven van beide verzoekers. Hierin bekijken we specifieke momenten en beschrijven we wat er is gebeurd. Hierdoor laat dit rapport zien hoe de situatie kon escaleren en wat daaruit geleerd kan worden.<sup>29</sup>*

De gemeente heeft onze aanbevelingen deels overgenomen, waaronder het aandachtspunt om in handhavingzaken als gemeente de regierol in te nemen. Ze heeft deels ook afstand genomen van het beeld dat de gemeente de ondernemer anders zou hebben behandeld. Inmiddels is de situatie sterk gewijzigd, het café is dicht en mevrouw is verhuisd. Wel wil de gemeente in het vervolg klachten eerst zelf oppakken en behandelen. De gemeente onderkent de aandachtspunten uit ons handavingsrapport over transparantie, slagvaardigheid en goede informatieverstrekking. Ook heeft ze het rapport in de organisatie onder de aandacht gebracht.

## **2.6 Nationale ombudsman als lokale ombudsman**

De Nationale ombudsman is naast klachtbehandelaar voor de rijksoverheid ook lokale ombudsman. Dit zijn we voor alle provincies en waterschappen, voor driekwart van de gemeenten en voor bijna alle gemeenschappelijke regelingen. Voor inwoners zijn gemeenten de overheid die het dichtst bij is. Daarom is het belangrijk dat al het gemeentelijk handelen op de burger gericht is; de burger centraal, niet de systemen.

In de afgelopen jaren is de klachtbehandeling van de lokale ombudsman ingrijpend veranderd. Van een aanpak vooral gericht op schriftelijke beoordeling en afhandeling, naar een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte aanpak bij klachtbehandeling. In deze aanpak staan niet de juridische kennis en feiten centraal, maar de competenties en vaardigheden van de medewerker en klachtbehandelaar. Deze verandering zien we ook terug binnen het sociaal domein, bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften en bij de vorming en uitvoering van beleid. De substituut ombudsman speelt een rol bij deze verbeteringen, zowel binnen ons bureau, als in de contacten met gemeenten.

Gemeenten zijn voor burgers de eerste en in hun ogen vaak de enige overheid. Daarom wil de ombudsman «zijn» gemeenten nog meer ondersteunen in de contacten met hun inwoners. En bij hun klachtbehandeling. Dit doen we door gevraagd of ongevraagd advies te geven en te «sparren» over effectieve klachtbehandeling. Minstens 90 procent van de klachten bij de ombudsman wordt na contact of overleg opgelost. Deze pragmatische aanpak waarderen alle partijen zeer.

Nadeel van deze pragmatische aanpak is dat de resultaten onvoldoende bekend zijn bij een gemeenteraad of het college. Ook blijft de rol of aanpak van de Nationale ombudsman als gemeentelijke ombudsman

<sup>29</sup> Rapport 2017/106 Gemeente Aalten treedt onvoldoende de-escalierend op bij overlastkwestie café.



onderbelicht. Daarom gaan we in 2018 ook de werkzaamheden van de Nationale ombudsman als gemeentelijke ombudsman meer zichtbaar maken. Vooral voor degenen die niet dagelijks met klachtbehandeling te maken hebben. Dit willen we bereiken met onder andere de volgende acties:

- gesprekken voeren met burgemeesters en hun klachtbehandelaars;
- presentaties geven aan nieuwe gemeenteraden;
- pop-up spreekuren organiseren;
- workshops ontwikkelen over verschillende aspecten van professionele klachtbehandeling;
- op een andere manier verslag doen aan gemeenteraden over de ontvangen klachten.

En natuurlijk door van klachten te leren. Uit de klachten en signalen kunnen we trends en structurele problemen halen. Deze delen we niet alleen met gemeenten, maar ook met de rijksoverheid. We kunnen op rijksniveau meer aandacht vragen voor de problemen waarmee gemeenten op lokaal niveau worstelen. Bijvoorbeeld conflicterende wetgeving binnen het sociaal domein.

We hebben intensieve contacten met de ombudsmannen in het Colom: het collegiaal overleg van ombudsmannen van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Groningen. In verschillende onderzoeken is nauw samengewerkt met de lokale ombudsmannen.

## **2.7 Caribisch Nederland**

De Nationale ombudsman is sinds 2010 bevoegd klachten te behandelen over overheidsinstanties van het rijk op Caribisch Nederland en sinds 2012 over de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Ook voor Caribisch Nederland is de Nationale ombudsman de instantie die klachten behandelt. Hij is voor de drie gemeenten Saba, Sint Eustatius en Bonaire de eerstelijns klachtbehandelaar. Dat betekent dat burgers niet eerst bij de gemeente klagen, maar direct contact kunnen opnemen met de Nationale ombudsman. Daarom is het zo belangrijk dat de ombudsman extra investeert om zijn rol bij de burgers bekend te maken. Zeker gezien de grote geografische afstand tussen Europees Nederland en Caribisch Nederland. Veel mensen weten inmiddels de Nationale ombudsman te vinden met klachten over zowel de rijksdiensten als de lokale overheid.

Een gespecialiseerde groep medewerkers behandelt de klachten die de Nationale ombudsman ontvangt over en uit Caribisch Nederland. Zij bezoeken de eilanden jaarlijks tweemaal, in maart en in november. Tijdens deze bezoeken leggen ze contact met zowel de burgers als de overheidsinstanties. Aan de overheidsinstanties geven we informatie (bijvoorbeeld via workshops) over klachtbehandeling en de visie van de Nationale ombudsman op de relatie tussen burger en overheid. Verder houden we spreekuren waar de burgers vragen kunnen stellen aan onze medewerkers en klachten kunnen indienen. Ten slotte gebruiken we de bezoeken om klachten aan de overheidsinstanties voor te leggen en, als dat mogelijk is, ter plaatse op te lossen. De 142 verzoeken vanuit Caribisch Nederland zijn meegenomen in deze rapportage.

In 2017 hebben we de spreekuren op de drie eilanden aangekondigd met advertenties, interviews en op Facebook. Buiten de spreekuren zijn we bereikbaar via de gewone kanalen, met extra aandacht voor het maken

van afspraken vanwege het tijdsverschil. Ook zijn wij bereikbaar via WhatsApp, een medium waarvan op Caribisch Nederland veel gebruik wordt gemaakt.

Net als in Europees Nederland kunnen de meeste klachten met een interventie worden opgelost. Zo heeft de Rijksdienst Caribisch Nederland na een interventie van de ombudsman zijn brieven aangevuld met informatie over bezwaar- en beroepsinstanties. Nog een voorbeeld van zo'n structurele oplossing is de vergoeding van het daggeld na medische uitzending. Na een interventie van de ombudsman heeft het Zorgverzekeringskantoor (ZVK) dit geld overgemaakt. Ook heeft het ZVK maatregelen genomen om herhaling in de toekomst bij alle uitzendingen (ook voor andere patiënten) te voorkomen. Daarnaast waren er klachten over het niet (tijdig) beslissen door zowel lokale als rijksoverheid op verzoeken om vergunning. Na tussenkomst van de Nationale ombudsman kwam er alsnog een beslissing op deze verzoeken.

### **Sint Eustatius gewezen op belang communicatie met burger**

In januari schreven we een rapportbrief aan Sint Eustatius. De ombudsman behandelde vier klachten van dit openbaar lichaam. Ze zijn alle vier gegrond, omdat er niet werd gereageerd op de klachten en de behandelingsduur veel te lang was. Dit zorgt nodeloos voor verdere escalatie. De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over hoe het openbaar lichaam met burgers communiceert. Daarom vroegen we het openbaar lichaam hier extra aandacht aan te besteden.

Sinds december 2016 heeft Sint Eustatius nieuw beleid voor klachtbehandeling ingevoerd en beloofd om sneller op klachten van burgers te reageren. De Nationale ombudsman heeft daarover eind maart 2017 gesprekken gevoerd met het openbaar lichaam. Naar aanleiding hiervan heeft het de klachtenprocedure aangescherpt. Ook zijn alsnog de klachten besproken en behandeld die via het spreekuur bij de Nationale ombudsman waren binnengekomen.

### **Slepende kwestie: vergunningverlening Bonaire**

Daarnaast schrijven we rapporten over hardnekkige kwesties die vaak al jarenlang spelen. De kwestie van de vergunningen op Bonaire is daar een voorbeeld van. We hebben er drie rapporten over uitgebracht.

#### ***Vijftien jaar op de wachtlijst***

*En man dient in 2002 een aanvraag in voor een taxivergunning voor Bonaire en wordt op een wachtlijst geplaatst. In 2014 blijkt dat zijn naam er niet op staat. Hij wordt dan alsnog op de eerste plek op de wachtlijst geplaatst. In 2016 heeft hij nog steeds niets gehoord. De ombudsman verzoekt het openbaar lichaam om de voorwaarden omtrent een taxivergunning openbaar te maken en de man zo spoedig mogelijk te laten weten wanneer hij een taxivergunning krijgt.<sup>30</sup>*

#### ***Extra kentekenplaten***

*Een inwoner van Bonaire heeft een taxi- en busbedrijf met drie voertuigen, maar slechts één taxiplaat. Hij verzoekt om twee extra taxikentekenplaten. Zijn aanvraag wordt afgewezen met als motivering een artikel van de Eilandsverordening. De ombudsman*

<sup>30</sup> Rapport 2017/085 Openbaar lichaam Bonaire (OLB) moet voorwaarden omtrent taxivergunning openbaar maken.

*ziet niet in hoe uit dit artikel moet blijken dat de uitgifte van meerdere taxikentekenplaten niet mogelijk is. Hij vindt dat het openbaar lichaam de aanvraag alsnog moet behandelen en het besluit correct moet motiveren.<sup>31</sup>*

#### **Vergunning voor bus**

*Een man wil op Bonaire als buschauffeur werken en vraagt in 2012 een vergunning aan voor zijn autobus. Hij krijgt een ontvangstbevestiging maar ontvangt geen reactie op zijn aanvraag. Hij informeert meerdere keren naar de voortgang maar komt niet verder. De ombudsman adviseert het openbaar lichaam met klem om burgers goed op de hoogte te houden van een aanvraag en de normen van goede informatieverstrekking te hanteren.<sup>32</sup>*

Vanuit deze rapporten hebben we een aantal aanbevelingen opgesteld. Maar hierop hebben we geen reactie ontvangen van het openbaar lichaam Bonaire. Daarom hebben we in november 2017 een zorgenbrief geschreven aan het bestuurscollege van de Eilandsraad. We houden hier uiteraard vinger aan de pols.

#### **Twee keer onderzoek uit eigen beweging over klachtbehandeling**

Sinds 2016 doet de Nationale ombudsman ook in Caribisch Nederland onderzoek uit eigen beweging. Zo krijgen we een beter beeld hoe overheidsinstanties in Caribisch Nederland omgaan met klachten. In 2017 verscheen het rapport over klachtbehandeling door het ZVK.<sup>33</sup> Deze instantie regelt voor het Ministerie van VWS de zorgverzekering op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De Nationale ombudsman deed in zijn rapport een aantal aanbevelingen om de klachtbehandeling te verbeteren. Die aanbevelingen gingen vooral over (betere) informatieverstrekking en professionaliteit. Daarnaast opende de Nationale ombudsman in 2017 een onderzoek uit eigen beweging naar hoe de IND klachten van burgers van Caribisch Nederland behandelt.

## **2.8 Internationaal**

De Nationale ombudsman is internationaal actief. Het motief hiervoor is het delen van kennis. Dit betekent enerzijds het overbrengen van onze kennis en ervaring en anderzijds het ophalen van inzichten die kunnen bijdragen aan onze zelfreflectie en ontwikkeling.

### **Internationale projecten**

#### *Samenwerking met de ombudsman van Marokko*

Dit jaar is het samenwerkingsproject van de Nationale ombudsman met zijn Marokkaanse collega gestart. Dit project, dat gesubsidieerd wordt vanuit het Shiraka-programma van het Ministerie van BZ, omvat een aantal activiteiten waarbij de kantoren kennis en ervaring uitwisselen. Dit jaar stonden de klachtbehandeling en communicatie op de agenda.

<sup>31</sup> Rapport 2017/084 Openbaar lichaam Bonaire (OLB) moet aanvraag taxikentekenplaat in behandeling nemen.

<sup>32</sup> Rapport 2017/086 Openbaar lichaam Bonaire (OLB) moet burger op de hoogte houden van een vergunningsaanvraag.

<sup>33</sup> Rapport 2017/135 Klachtbehandeling Zorgverzekeringskantoor Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

### *Samenwerking met de ombudsman van Indonesië*

In 2017 hebben we samengewerkt met de ombudsman van Indonesië in een kortlopend (twee weken) project. De processen en werkwijzen van de Nationale ombudsman stonden centraal. In een aantal sessies hebben onze medewerkers hun kennis en ervaring gedeeld met de Indonesische collega's.

### **Institutionele activiteiten**

#### *Organisatie conferentie Caribbean Ombudsman Association (CAROA)*

De CAROA is opgericht in 2002. Doelstelling is onder andere het versterken van de ombudsmaninstituten in het Caribisch gebied door het onderhouden van een hecht netwerk in de regio. De instituten streven ernaar voor de inwoners een onafhankelijk instituut te zijn op het terrein van goed bestuur en mensenrechten. De Nationale ombudsman heeft, als jongste lid van de vereniging, van 11 juni tot en met 15 juni, het tweejaarlijkse congres georganiseerd op Bonaire. Thema van het congres was *ombudsman relationships, challenges facing the ombudsman, networking, non-traditional issues facing ombudsman institutions*. Tijdens de conferentie werd een training gegeven over klachtbehandeling door de Queen Margaret University.

#### *International ombudsman Institute*

Eind 2017 zijn de eerste bevindingen van het onderzoek over asielzoekers en vluchtelingen in het werk van de Europese ombudsmaninstituten gepresenteerd aan de European Board van het International ombudsman Institute (IOI). Het IOI zet zich wereldwijd in voor het opbouwen van ombudsmaninstituten en ondersteunt actief het delen van kennis en ervaring. Doel van het onderzoek is om vast te stellen of er wellicht best practices zijn of gedeelde standpunten. Ook is gekeken naar de mogelijkheid gezamenlijk Europees onderzoek op te starten. De ombudsman van Griekenland en de ombudsman van Baskenland vormen tezamen met de Nationale ombudsman de steering committee. Eind 2018 hopen zij de eindresultaten aan de leden te presenteren.

Eind 2017 heeft de Nationale ombudsman een workshop georganiseerd voor de Europese leden van het IOI. Achttien ombudsmannen en ruim twintig medewerkers hebben deelgenomen aan de workshop. De opzet was nieuw: geen agenda, maar effectieve werkvormen om kennis en ervaring te delen.

### **2.9 Werk in cijfers**

In de volgende paragrafen leest u over het werk van de Nationale ombudsman, maar dan weergegeven in cijfers. Hoeveel en wat voor verzoeken ontvingen wij? En hoe zijn deze opgepakt? De cijfers per overheidsinstantie vindt u terug op de website van de Nationale ombudsman.<sup>34</sup>

#### **Hoeveel verzoeken zijn binnengekomen?**

In 2017 heeft de Nationale ombudsman 29.380 verzoeken van burgers ontvangen. Dit zijn allerhande klachten, vragen en signalen van burgers. In totaal zijn er in 2017 ongeveer 5.400 verzoeken minder ontvangen dan in 2016. Dit is een daling van 16 procent. Verreweg het merendeel van de verzoeken komt binnen per telefoon (19.654). Via de website en mail

<sup>34</sup> Jaarverslag 2017: [www.nationaleombudsman.nl/jaarverslag/2017](http://www.nationaleombudsman.nl/jaarverslag/2017).

hebben wij ongeveer 6.500 verzoeken ontvangen. Ook krijgen we nog steeds papieren post: in 2017 ruim 3.100 brieven.

### **Instanties waarvan het aantal verzoeken daalt**

Het is goed te beseffen dat we geen onderzoek doen naar stijging of daling van het aantal klachten. Wel zien we soms ontwikkelingen die daar mogelijk invloed op hebben. De aangesloten gemeenten veroorzaken als totaal de meeste klachten. De instroom is 12 procent gedaald (2017: 5.317 en in 2016: 6.045); ongeveer gelijk aan de daling van het totale aantal verzoeken. Wel is het absolute aantal klachten over gemeenschappelijke regelingen gelijk gebleven.

De daling van de instroom is gelijk verdeeld over vrijwel alle instanties, waarbij de daling van 38 procent bij de Belastingdienst het meest in het oog springt (3.771 klachten in 2017 tegenover 6.044 in 2016). Vooral het aantal klachten over de Belastingdienst Toeslagen is gedaald (– 44 procent).

Over het CJIB ontvingen wij 32 procent minder klachten. Daarnaast daalde het aantal klachten over het UWV (1.544 in 2017 tegenover 1.862 in 2016).

### **Instanties die nog kampen met een stijgend aantal verzoeken**

Tegelijkertijd zijn er ook instanties waarbij de instroom gestegen is, zoals bij de gerechtsdeurwaarders (+ 8 procent) en het CBR (+12 procent). Wij hebben in 2017 veel aandacht besteed aan het thema schulden en armoede. Zo heeft de ombudsman steeds gepleit voor respectering van de beslagvrije voet (onder andere bij bankbeslag).<sup>35</sup> Dit heeft veel aandacht van de media gekregen, net zoals de aankondiging van ons onderzoek naar schuldhulpverlening.

Verder was DUO een flink deel van het jaar telefonisch slecht of niet bereikbaar. Dit heeft bij ons 30 procent meer klachten opgeleverd. Er kwamen veel vragen van (oud-)studenten op ons rapport «Een gewaar-schuwd mens telt voor twee» over hoe DUO schulden zoals een studieleening int.<sup>36</sup> Ook had DUO een achterstand in het nakijken van inburgeringsexamens.

Daarnaast is de instroom over waterschappen gestegen (+28 procent). Deze verzoeken gingen vooral over kwesties als kwijschelding van de belastingen. Een opvallende stijging tot slot is het aantal klachten over het Ministerie van BZK (+77 procent). We kregen in 2017 vanwege ons onderzoek naar MijnOverheid.nl circa honderd klachten extra over MijnOverheid (dat onder BZK valt).<sup>37</sup>

## **2.10 Hoe hebben we de verzoeken behandeld?**

De medewerkers van de ombudsman zijn bedreven in het achterhalen van «het verhaal achter de klacht». Door de juiste vragen te stellen, analyseren zij waarmee de burger die zich tot hen wendt, het beste geholpen is. Op basis daarvan bepalen zij de aanpak. Er zijn verschillende manieren om de binnengekomen verzoeken te behandelen. In een aantal gevallen moeten

<sup>35</sup> Nieuwsbericht 17 november 2017 Respecteer beslagvrije voet in wetsontwerp voor vereenvoudigd derdenbeslag.

<sup>36</sup> Nieuwsbericht 15 december 2017 Nationale ombudsman tevreden met verbeteringen van DUO in informatieverstrekking aan (oud-)studenten met een schuld.

<sup>37</sup> Rapport 2017/098 Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid.

we eerst de stukken goed bestuderen, voordat we weten wat we voor de betrokken burger kunnen doen. Soms is een intakegesprek nodig op het kantoor van de ombudsman. Daarmee kunnen we de wensen en belangen van de verzoeker en de mogelijkheden van de ombudsman vaststellen.

### **De weg wijzen**

Een belangrijk onderdeel van het werk van de ombudsman is burgers adequaat informeren en doorverwijzen, als zij een probleem hebben met de overheid. De Nationale ombudsman signaleert namelijk dat burgers hier vaak niet uitkomen. De ombudsman wil iemand van dienst zijn, ook al is de ombudsman op dat moment (nog) niet de aangewezen organisatie om het probleem op te pakken. Hij beschouwt het als zijn taak om burgers altijd de juiste weg te wijzen, zodat de burger de volgende stap kan zetten naar een oplossing.

Deze visie is zichtbaar gemaakt in onze publiciteitscampagne in 2017. De kern van de campagne was «De Nationale ombudsman is er voor iedereen die een probleem heeft met de overheid». Er is voor gekozen in deze campagne niet in te gaan op de situaties waarin de ombudsman niet de aangewezen instantie is. De deur staat open bij de Nationale ombudsman: wij wijzen mensen de weg, zodat zij verder kunnen.

In ongeveer 87 procent (2016: 88 procent) van de verzoeken over de overheid helpen we de burger op weg door de klacht of het bezwaar door te sturen, te vertellen waar de burger terecht kan met zijn probleem of door een toelichting of informatie te geven.

### **Oplossen met een interventie**

Daarnaast leent een groot deel van de verzoeken bij de Nationale ombudsman zich voor een interventie. Dit houdt in dat we door directe tussenkomst proberen het probleem voor een burger op te lossen. Bijvoorbeeld als een instantie niet snel genoeg reageert. Een interventie werkt goed als een zaak eenvoudig hersteld kan worden; een instantie betaalt bijvoorbeeld alsnog of beantwoordt alsnog een brief van de betrokken burger. In 2017 hebben we ruim 1.900 geslaagde interventies ingezet. In 2016 waren dat er ongeveer 2.250. Deze daling komt vooral door het fors afgenomen aantal interventies bij de Belastingdienst Toeslagen.

### **Bemiddelen**

In een klein aantal gevallen bemiddelen we tussen burger en overheid. In zo'n bemiddelingsgesprek proberen onze bemiddelaars het contact tussen burger en overheid te normaliseren. Ook proberen we, als dat mogelijk is, het onderlinge vertrouwen te herstellen. In 2017 zijn 30 bemiddelingsgesprekken gevoerd; in 2016 waren dat er 28.

### **Onderzoeken en een oordeel geven**

Wij willen overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties. Door na te denken over manieren waarop het anders en beter kan. Met meer oog voor het perspectief van de burger. Hier spreken we overheden op aan. Ook dagen we ze uit om zaken te verbeteren. De oordelen van de ombudsman hebben daarin een belangrijke functie. De oordelen laten zien wat de ombudsman beschouwt als behoorlijk overheidsoptreden en wat er in een bepaalde situatie beter anders had gekund. Ook kan uit een onderzoek blijken dat de overheid niets te verwijten valt.

Het oordeel van de Nationale ombudsman kan ook belangrijk zijn in principiële zaken of om zogeheten ombudsprudentie te ontwikkelen. Hierbij is het voor andere overheidsinstanties belangrijk om daarvan kennis te nemen. Maar meestal heeft de burger meer baat bij een oplossing door een interventie of een adequate doorverwijzing. Hiermee kunnen de problemen namelijk daadwerkelijk opgelost worden.

In 2017 zijn 142 (in 2016: 111) rapporten met een oordeel geschreven naar aanleiding van een individuele klacht. Voordat we tot een oordeel komen, doen we een onderzoek waarin we stukken bestuderen, ambtenaren en getuigen horen en hoor en wederhoor plegen. Alle rapporten van de Nationale ombudsman zijn openbaar en worden op de website geplaatst.

Daarnaast zijn 114 (in 2016: 96) onderzoeken gedaan die resulteerden in een zogenoemde rapportbrief. Deze rapportbrieven zijn soms openbaar gemaakt – afhankelijk van het onderwerp en de vraag of anderen er belang bij hebben van dit oordeel kennis te nemen. Zo stuurden wij de gemeente Berkelland een rapportbrief over het digitaal formulier om aangifte te doen van verhuizing.<sup>38</sup> De politie stuurden wij ook verschillende rapportbrieven in individuele klachten zoals over een medische verklaring na een hondenbeet.<sup>39</sup>

### **Nationale ombudsman niet bevoegd**

Ongeveer 30 procent (28 procent in 2016) van de verzoeken bij de Nationale ombudsman gaat niet over een overheidsinstantie. Over deze zaken is de ombudsman niet bevoegd. Het absolute aantal daalde van 9.800 in 2016 naar 8.800 in 2017, een daling van 11%. De Nationale ombudsman verwijst deze mensen zo veel mogelijk door naar een instantie waar zij met hun vraag of klacht terecht kunnen. Deze verzoeken gaan onder meer over verzekeraars, pensioenfondsen, banken, zorgverleners, woningcorporaties of de rechterlijke macht. Het blijkt voor burgers vaak moeilijk te bepalen wat wel en niet overheid is.

Ongeveer 8 procent (2016: 7 procent) van de mensen die contact opnemen met de Nationale ombudsman, heeft een vraag of een klacht over een gemeente of gemeenschappelijke regeling met een eigen lokale ombudsvoorziening. Ook deze mensen verwijzen we door.

## **2.11 Onderzoek uit eigen beweging**

Naast klachtbehandeling doet de Nationale ombudsman ook onderzoek uit eigen beweging. De aanleiding hiervoor kan zijn dat hij over een bepaald onderwerp veel klachten ontvangt. Of er kan maatschappelijke onrust zijn over een onderwerp. Vaak is het een combinatie van beide. De conclusies en aanbevelingen op basis van een dergelijk onderzoek gaan niet over een enkel geval, maar richten zich op uitvoering in algemene zin.

---

<sup>38</sup> Rapportbrief 16 november 2017 Gemeente Berkelland verbetert digitaal formulier verhuisaangifte.

<sup>39</sup> Rapportbrief 30 juni 2017 Politie Midden-Nederland moet medische verklaring opvragen bij discussie over verwonding door hondenbeet.

In 2017 zijn de onderzoeken uit eigen beweging gedeeltelijk bepaald door onze onderzoeksagenda die is gebaseerd op onze thema's. Voorbeelden daarvan zijn het onderzoek naar vrouwen in de knel<sup>40</sup>, de klachtbehandeling in het sociaal domein<sup>41</sup> en de ombudsvisie op digitalisering<sup>42</sup>.

In 2017 deden we 33 onderzoeken uit eigen beweging (in 2016 waren dat er 28). Over 16 van die 33 onderzoeken is een openbaar rapport geschreven. 14 onderzoeken zijn afgerond met een brief aan de betrokken bewindspersoon of Tweede Kamer. Drie onderzoeken zijn tussentijds beëindigd.

In 2017 heeft de Nationale ombudsman drie keer een meldpunt in het leven geroepen vanwege een onderzoek uit eigen beweging. Op deze manier betreft de ombudsman de ervaringen van burgers bij het onderzoek. Ook krijgt de ombudsman zo signalen van mensen die niet zo snel zullen klagen bij de ombudsman.

---

<sup>40</sup> Rapport 2017/075 Vrouwen in de knel.

<sup>41</sup> Rapport 2017/035 Onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties.

<sup>42</sup> Nieuwsbericht 7 december 2017 Ombudsvisie digitale overheid: overheid, communiceer met burgers op het netvlies.



### **3 HET WERK VAN DE KINDEROMBUDSMAN**

Nederlandse kinderen behoren tot de gelukkigste ter wereld. Dit blijkt keer op keer uit onderzoek. Met de meeste kinderen in Nederland gaat het goed: ze hebben een prettige relatie met hun ouders, wonen in een fijn huis en hebben het naar hun zin op school. Maar er zijn in Nederland ook veel kinderen die het minder goed getroffen hebben. Omdat er weinig geld is thuis of hun ouders veel ruzie maken. Omdat ze zijn gevlucht en in onzekerheid zitten over hun toekomst in Nederland. Of omdat ze op school hun weg niet vinden.

We hebben dit jaar gesproken met kinderen en jongeren die opgroeien in armoede. Met kinderen die een vader of moeder hebben die in de gevangenis zit. Met kinderen en jongeren uit het aardbevingsgebied in Groningen. Met kinderen en jongeren die in een jeugdzorginstelling wonen. Met jonge Q-koorts patiënten. En met vele andere kinderen en jongeren die allemaal hun eigen verhaal en eigen problemen hebben. Voor al deze kinderen en jongeren geldt dat zij opgroeien met zorgen. Een jongen vertelde dat hij bang is dat mensen anders naar hem kijken, als hij vertelt dat er thuis weinig geld is. Daarom weet op school niemand hoe het echt met hem gaat. Een meisje uit het aardbevingsgebied in Groningen vertelde dat ze niet goed kan slapen, omdat ze bang is. Daardoor kan ze zich slecht concentreren op school.

Voor deze en alle andere kinderen en jongeren komt de Kinderombudsman op. Dit doen we door naar ze te luisteren en hun problemen aan te kaarten bij wetgevers, beleidsmakers en professionals die met kinderen werken.

In dit hoofdstuk leest u over onze werkzaamheden in 2017 en vindt u de belangrijkste cijfers over onze klachtbehandeling en de organisatie. We beginnen het hoofdstuk met een aantal overkoepelde knelpunten die wij in 2017 hebben gezien rond de hulp aan kinderen in kwetsbare situaties.

#### **3.1 Knelpunten in hulp aan kinderen in 2017**

Een kind moet zich op alle gebieden in zijn of haar leven goed kunnen ontwikkelen om zo een fijne jeugd en een goed toekomstperspectief te hebben. Het belang van het kind staat daarom centraal in alles wat de Kinderombudsman doet. In 2017 hebben we ons nadrukkelijker gericht op de ontwikkelingsbelangen van kinderen. Op welke manier wordt een kind belemmerd in zijn of haar ontwikkeling en wat heeft het nodig om zich zo goed mogelijk te ontwikkelen?

Hoewel de situatie van elk kind weer anders is, zien we in onze onderzoeken, projecten en andere activiteiten in 2017 een aantal overkoepelende knelpunten. Deze staan de belangen en daarmee de ontwikkeling van kwetsbare kinderen in de weg. Ten eerste wordt het belang van kinderen nog te vaak niet meegewogen in besluiten en in de aanpak van problemen. Ook zien we dat kwetsbare kinderen te maken hebben met grote onzekerheid in hun leven. Ten slotte ontbreekt het vaak aan een integrale aanpak van de problemen waarmee kinderen te maken hebben.

#### **Belang van het kind staat niet voorop**

Bij alle besluiten die een kind aangaan, moet zijn of haar belang een eerste overweging zijn. Dit staat in het VN-Kinderrechtenverdrag. Het betekent dat ouders, scholen, beleidsmakers en andere mensen die

beslissingen nemen die kinderen raken, altijd moeten nadenken wat de consequenties zijn van het besluit voor het kind. Om een beslissing te nemen in het belang van een kind, is het in eerste plaats belangrijk om te weten wat het kind er zelf van vindt. Kinderen hebben het recht om gehoord te worden. Zij mogen hun mening geven over dingen die over hen besloten worden en met die mening moet ook echt wat worden gedaan.

In de praktijk zien we dat kinderen nog te vaak niet gehoord worden en hun belang nog te vaak niet wordt meegenomen in beslissingen die over hen genomen worden. Dit is niet altijd een bewuste keuze of onwil. We zien dat professionals, beleidsmakers of wetgevers simpelweg niet bedenken om kinderen te betrekken bij hun plannen of besluiten. Een duidelijk voorbeeld hiervan is de aanpak van de aardbevingsproblematiek in Groningen. We onderzochten de situatie van kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied. Uit dit onderzoek blijkt dat er in de hulpverlening, onderzoek en de projecten nauwelijks aandacht is voor de gevolgen van de aardbevingen voor kinderen en jongeren. Onderzoek naar de impact van de aardbevingen richt zich op inwoners van Groningen van zestien jaar en ouder. Er wordt bijna nooit met kinderen en jongeren gesproken over de aardbevingen. Een meisje dat in eerste instantie zei geen last te hebben van de aardbevingen, vertelde ons even later dat ze 's nachts soms bang is dat het huis instort. Niemand had haar eerder gevraagd of ze last had van de aardbevingen.

Kinderen en jongeren vertellen ons dat zij zich niet gehoord voelen. Tijdens de Jongerenlobby die wij hebben georganiseerd op de Internationale Dag voor de Rechten van het Kind, vertelden jongerenorganisaties wat er volgens hen moet gebeuren om de invloed van jongeren te vergroten. Alle aanwezige jongeren lieten weten dat er niet goed genoeg naar hen geluisterd wordt. En als er een keer wel geluisterd wordt, gebeurt er vervolgens niets mee. De jongeren hebben het idee dat veel organisaties en bestuurders jongeren uitnodigen om iets te vertellen om zo goede sier te maken of om het te kunnen afvinken. Vervolgens horen de jongeren er nooit meer iets van. Ze willen niet alleen dat er naar hun mening geluisterd wordt, maar dat er vervolgens ook echt iets mee wordt gedaan en ze hierover terugkoppeling krijgen. Ook als hun mening niet wordt meegenomen.

#### ***Jongere tijdens de Jongerenlobby***

*«Het voegt waarde toe om naar jongeren te luisteren. Als je jongeren niet betreft, gaat het waarschijnlijk mislukken.»*

In veel van onze onderzoeken en projecten zien we ook dat kinderen de dupe worden van beleid of wetgeving, omdat hun belangen niet of onvoldoende zijn meegewogen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de kinderen die wij hebben gesproken voor ons onderzoek naar de situatie van kinderen met een vader of moeder zonder verblijfsvergunning. Deze kinderen hebben de Nederlandse nationaliteit of een verblijfsvergunning, maar door de Koppelingswet heeft hun gezin geen recht op toeslagen, bijstand of opvang. Zij groeien daardoor vaak op in grote armoede. Bij de beslissing of een ouder een verblijfsvergunning krijgt, wordt er te weinig gekeken naar de belangen van het kind en wat de consequenties voor hem of haar zijn als de ouder geen vergunning krijgt. Dit terwijl de beslissing grote invloed heeft op het leven van deze kinderen. Een jongen vertelde dat zijn fiets al een half jaar kapot was, maar hij durfde dit niet

aan zijn vader te vertellen, omdat de reparatie geld zou kosten. Hij had die fiets nodig om op school te komen.

***Twee zusjes met een illegale ouder***

*«Wij hebben geen geld. Niet voor een fiets, niet voor verwarming in de winter, nauwelijks voor eten, laat staan voor een huis met een eigen slaapkamer of een vakantie. Wij zijn Nederlandse kinderen. Maar we zijn niet zoals alle andere Nederlandse kinderen, want één van onze ouders is illegaal. En daardoor hebben we geen geld.»*

Zolang er niet goed geluisterd wordt naar kinderen en jongeren en hun belangen niet worden meegenomen in beslissingen die hen aangaan, bestaat het risico dat we kinderen in kwetsbare situaties over het hoofd zien en we hun omstandigheden niet kunnen verbeteren.

**Opgroeien in onzekerheid**

Een ander knelpunt dat de belangen en daarmee de ontwikkeling van kinderen in een kwetsbare situatie in de weg staat, is de grote onzekerheid waar veel kinderen mee te maken hebben. Of het nu gaat om kinderen die opgroeien in armoede of kinderen die jarenlang in afwachting zijn of ze in Nederland mogen blijven. De dagelijkse zorgen en stress van veel kinderen en jongeren die opgroeien in een kwetsbare situatie werkt door op alle gebieden in hun leven. Dit zorgt ervoor dat zij minder kansen hebben om zich goed te ontwikkelen.

Kinderen en jongeren die wij hebben gesproken voor ons onderzoek naar opgroeien in armoede, vertelden dat zij nooit weten of er wel genoeg eten is en bang zijn om hun huis uit te worden gezet. De onzekerheid leidt tot spanning en stress bij kinderen en ouders en veel kinderen vinden dat ze te weinig aandacht krijgen van hun ouders. Kinderen met een ouder in de gevangenis hebben dagelijks zorgen of het wel goed gaat met hun vader of moeder. Kinderen en jongeren uit het aardbevingsgebied in Groningen lieten ons weten dat de onzekerheid over de schadeafhandeling en mogelijke verhuizing voor veel stress en spanning zorgt thuis.

***Meisje uit het aardbevingsgebied in Groningen***

*«Ik wil heel graag weten waar ik naartoe ga en wat er gaat gebeuren. Ik wil wel graag naar een normaal huis. Daar denk ik 's avonds wel aan.»*

Wat opvalt in onze onderzoeken, projecten en gesprekken is dat een deel van de onzekerheid waarmee kinderen en jongeren te maken hebben, voorkomen kan worden door hen beter te informeren. Kinderen hebben recht op informatie, maar ook hier zien we dat dit in de praktijk nog al eens niet goed gaat. Zo spraken we een gezin met twee jonge kinderen uit een asielzoekerscentrum dat van de een op de andere dag moest verhuizen naar een andere opvanglocatie. De kinderen konden zelfs geen afscheid meer nemen van hun vriendjes op school. Een jongen waarvan de vader in de gevangenis zit, vertelde ons dat hij drie dagen lang in onzekerheid zat of zijn vader nog wel leefde. Hij kreeg geen contact met hem en niemand had de jongen verteld dat zijn vader was gearresteerd.

***Meisje met vader in de gevangenis***

*«Ik wist niks. Waarom ze hem meenamen, waar naartoe, hoe lang hij weg zou blijven. Dat vond ik heel erg.»*

Het is dus van groot belang om kinderen en jongeren tijdig en goed te informeren over zaken die hen aangaan. Dit neemt een deel van de onzekerheid waar kinderen mee te maken hebben weg. Daarnaast is het belangrijk om de onzekere situatie van kinderen zelf aan te pakken, zodat zij prettig op kunnen groeien en zich goed kunnen ontwikkelen.

### **Integrale aanpak ontbreekt**

Een derde knelpunt voor hulp aan kinderen in kwetsbare situaties is dat het in veel gevallen ontbreekt aan een integrale aanpak van de problemen waar zij mee te maken hebben. Problemen worden geïsoleerd aangepakt zonder dat er oog is voor de bredere omgeving waarin een kind opgroeit. Dit terwijl veel kwetsbare kinderen te maken hebben met een stapeling van problemen op alle gebieden in hun leven.

Dit zien we bijvoorbeeld bij kinderen die opgroeien in armoede. Zij hebben te maken met uitsluiting, hebben problemen op school en er zijn spanningen thuis. Om deze kinderen echt te helpen, moet er een samenhangende aanpak zijn die zich richt op alle levensgebieden van kinderen. We zien nu dat armoedebeleid vooral gericht is op het verbeteren van het leven van kinderen buitenshuis, bijvoorbeeld door ze te ondersteunen met een laptop of gratis sportlessen. Maar zolang er niets gedaan wordt aan de onzekere en instabiele thuissituatie van deze kinderen, wordt maar een deel van hun problemen opgelost.

#### ***Jongen die opgroeit in armoede***

*«Ik zou graag willen dat wij niet zo op het geld hoefden te letten, dat is vooral omdat mijn moeder daar soms echt mee in de knoop zit.»*

Niet alleen bij armoedebestrijding, maar uit vrijwel al onze onderzoeken naar de situatie van kwetsbare kinderen blijkt dat een integrale aanpak ontbreekt. Of het nu gaat om de kinderen en jongeren uit het aardbevingsgebied in Groningen die niet gezien worden of om de kinderen en jongeren in Caribisch Nederland die op alle gebieden minder kansen hebben dan leeftijdsgenoten in Europees Nederland. Doordat problemen vaak verkokerd worden aangepakt, bestaat het risico dat problemen die kinderen op andere gebieden hebben worden gemist.

Het ontbreken van een integrale aanpak leidt er ook toe dat partijen langs elkaar heen werken of naar elkaar wijzen. Er wordt alleen verantwoordelijkheid genomen op deelproblemen onder het mom «daar gaan wij niet over.» Een duidelijk voorbeeld hiervan zijn de problemen rond de vergoeding van zak- en kleedgeld voor jongeren die met een ondertoezichtstelling of een voogdijmaatregel in een instelling verblijven. Veel jongeren ontvangen deze vergoeding niet, omdat gemeenten, gecertificeerde instellingen en aanbieders naar elkaar wijzen als de verantwoordelijke voor het vergoeden van het zak- en kleedgeld. Kinderen en jongeren zijn hier de dupe van.

Het oplossen van een specifiek probleem verbetert in veel gevallen dus niet de situatie van een kind. Om kinderen echt te helpen, moet er een samenhangende aanpak komen die zich richt op de hele leefomgeving van kinderen. Daarbij is het van belang dat er naar de individuele situatie van een kind gekeken wordt. Elk kind is anders en elk probleem vraagt om maatwerk, waarbij het kind het beginpunt is en niet het systeem.

### **3.2 Kinderrechten centraal**

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

Zo willen we bereiken dat alle kinderen en jongeren in Nederland opgroeien in een geweldvrije en stimulerende omgeving. Een omgeving waarin hun ontwikkelingsbelangen bij alle besluiten vooropstaan, hun mening telt en ze gelijk worden behandeld ten opzichte van andere kinderen en jongeren.

#### **Vier kernartikelen VN-Kinderrechtenverdrag leidend**

In alles wat we doen zijn de vier kernartikelen uit het VN-Kinderrechtenverdrag – artikel 2, 3, 6 en 12 – leidend. Deze vier artikelen helpen bij het interpreteren van de andere rechten uit het verdrag. Ze vormen als het ware de paraplu waaronder alle kinderrechten uit het verdrag vallen. Soms lijken verschillende rechten met elkaar te botsen, zoals het recht om bij je ouders op te groeien en het recht op een veilige thuissituatie. In dat soort gevallen helpen de kernartikelen om een besluit te nemen. Zo bepaalt artikel 6 dat kinderen recht hebben op leven en ontwikkeling in de breedste zin van het woord. Alle rechten uit het Kinderrechtenverdrag zijn er om dit mogelijk te maken. Artikel 3 zegt dat het belang van het kind een eerste overweging moet zijn bij alle besluiten die hen aangaan. In artikel 12 staat dat kinderen gehoord moet worden over alle belangrijke besluiten over hun leven. Artikel 2 bepaalt ten slotte dat alle kinderen gebruik moeten kunnen maken van al hun rechten. Dit wordt ook wel het non-discriminatiebeginsel genoemd.

Naast de vier kernartikelen is General Comment 14 een belangrijke leidraad ons werk. In een General Comment legt het Kinderrechtencomité uit hoe een bepaald artikel uit het VN-Kinderrechtenverdrag moet worden geïnterpreteerd. In General Comment 14 geeft het comité een lijst van elementen die je altijd moet meewegen, als je het belang van het kind voor een specifiek besluit onderzoekt en vaststelt. Zo moet gekeken worden naar wat een besluit betekent voor het mentale welzijn van kinderen, het recht op onderwijs en voor het contact van een kind met het gezin. Ook moet gekeken worden naar wat dit kind uniek maakt en of er bijzondere kwetsbaarheden of zorgen zijn over de veiligheid. Kortom, bij ieder besluit moet je vaststellen wat het betekent voor het huidige leven van het kind en voor zijn of haar ontwikkeling.

### **3.3 Ombudswerk: het hart van ons werk**

Een belangrijk deel van het werk van de Kinderombudsman bestaat uit ombudswerk: het beoordelen en onderzoeken van meldingen van kinderen en volwassenen over kinderrechten die in het geding zijn. De meldingen die dagelijks per telefoon en e-mail binnenkomen bij onze ombudswerkers, zijn onder te verdelen in klachten, hulpvragen, informatieverzoeken en signalen. De meldingen kunnen gaan over een overheids-

organisatie, maar ook over organisaties in de jeugdzorg, gezondheidszorg, kinderopvang of het onderwijs. Iedereen kan bij ons terecht: kinderen zelf, maar ook ouders, andere familieleden en professionals.

Er is verschil tussen klachten, hulpvragen, informatieverzoeken en signalen. Klachten gaan over mogelijke schendingen van een kinderrecht in een individueel geval. Onderzoek moet aantonen of daar inderdaad sprake van is. Hulpvragen zijn vragen die te maken hebben met kinderen en waarbij nog geen formele rol is weggelegd voor de Kinderombudsman. Bijvoorbeeld als mensen de klacht nog moeten indienen bij de instantie waar de klacht over gaat. Wij denken in zo'n geval met de vraagsteller mee en verwijzen door. Als er een acuut en concreet probleem is, doen we regelmatig een interventie: we nemen contact op met de organisatie waarover de klacht of hulpvraag gaat om het probleem op te lossen. Informatieverzoeken zijn algemene vragen over het instituut Kinderombudsman of kinderrechten. Signalen gaan over mogelijke schendingen van een kinderrecht voor grotere groepen kinderen. Hoeveel klachten, hulpvragen, informatieverzoeken en signalen we in 2017 hebben ontvangen en waar deze over gaan, leest u in paragraaf 3.11.

#### ***Uit de cel***

*De zeventienjarige Danny wordt op vijftienjarige leeftijd veroordeeld voor mishandeling en openlijke geweldpleging. De rechter legt hem een taakstraf op en Danny moet een schadevergoeding betalen aan de slachtoffers. Betaalt hij die niet, dan moet hij vijftien dagen de jeugdgevangenis in. De taakstraf voert Danny uit, maar het lukt hem niet om de schadevergoeding te betalen. Als het bedrag na anderhalf jaar nog niet is betaald, moet Danny naar de jeugdgevangenis.*

*Als Danny een dag in de jeugdgevangenis zit, neemt zijn vader contact op met de Kinderombudsman. Hij vindt het verschrikkelijk dat zijn zoon, die sinds de veroordeling op het goede pad is, vastzit. Hij is bang dat zijn zoon slechter uit de gevangenis komt en vraagt zich af of er geen andere manier is om de zaak op te lossen. Een medewerker van De Kinderombudsman belt daarop direct met het Openbaar Ministerie. Het is duidelijk dat Danny de schadevergoeding moet betalen, maar tegelijk hoort het jeugdstrafrecht een pedagogisch karakter te hebben. Het is onduidelijk welk pedagogisch effect uitgaat van vijftien dagen in een jeugdgevangenis. Danny moet dus zo snel mogelijk vrijkomen en er moet een regeling komen om de schadevergoeding af te lossen. Op papier is dan misschien wel de juiste procedure doorlopen, maar de vraag is wat Danny en de slachtoffers hier uiteindelijk aan hebben. Het schadebedrag blijft namelijk openstaan en de schade die Danny oploopt is niet te overzien.*

*In eerste instantie lijkt het lastig om de situatie van Danny op te lossen. De regel is nu eenmaal dat als een schadevergoeding niet betaald wordt, het Openbaar Ministerie dit kan omzetten in jeugddetentie. Maar dan gaat 's avonds om elf uur de telefoon bij de vader van Danny. Het is de jeugdofficier van justitie die hem vertelt dat zijn zoon vrijkomt als hij elke maand 50 euro gaat aflossen op de schadevergoeding. Dit bedrag in termijnen kan Danny wel betalen. De volgende ochtend mag hij naar huis, naar zijn vader.*

In 2017 zijn er verschillende onderzoeken gedaan naar aanleiding van individuele klachten. Het rapport «Verhuizen zonder afscheid»<sup>43</sup> gaat over een klacht waarbij twee kinderen van vijf en zeven jaar van de ene op de andere dag naar een ander asielzoekerscentrum moeten verhuizen zonder dat zij afscheid kunnen nemen op school. Een klacht over een meisje dat weg moet bij haar pleegouders, staat centraal in het rapport «Twee jaar uit het leven van Sharon»<sup>44</sup>. In het onderzoek «Kind toch op straat...»<sup>45</sup> behandelen we een klacht over een meisje dat de gezinslocatie van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers moet verlaten, zonder dat er elders onderdak geregeld is. De klachten van een gezin over hun gedwongen verhuizing naar een andere gezinslocatie wordt onderzocht in «In pyjama naar buiten...»<sup>46</sup>. Verschillende klachten over Omgangshuis Noord-Holland zijn gebundeld in het onderzoek «Het omgangshuis»<sup>47</sup>. En in het onderzoek «De minderjarige belanghebbende?!»<sup>48</sup> staat een klacht centraal over drie stiefbroers die zelf een financieel plan moeten ondertekenen voor de jeugdhulp die zij ontvangen en inzicht krijgen in elkaars dossier. Deze klacht is samen met de Nationale ombudsman onderzocht.

Het ombudswerk geeft ons veel informatie over de kinderrechtsituatie in Nederland. Door structureel bij te houden over welke problemen we benaderd worden, krijgen we een beeld van de onderwerpen die breder aandacht nodig hebben. Bijvoorbeeld in de vorm van een onderzoek uit eigen beweging, het uitbrengen van een standpunt of gesprekken met bestuurders.

### **3.4 Structurele onderzoeken en projecten**

Naast onderzoek naar aanleiding van een individuele klacht, kunnen we ook besluiten een onderzoek of project te starten naar een structureel thema rond kinderrechten. Met onze onderzoeken willen we de problemen van kinderen inzichtelijk maken en roepen we de overheid en betrokken instanties op de situatie van deze kinderen te verbeteren.

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

In 2017 hebben we onderzoek gedaan naar brede problemen waarmee grote groepen kinderen en jongeren te maken hebben, maar ook naar specifieke problemen die voor een kleine groep kinderen en jongeren grote gevolgen heeft. Zo hebben we onderzocht hoe kinderen en jongeren in armoede belemmerd worden in hun ontwikkeling en in hoeverre bestaand beleid en voorzieningen aansluiten bij wat zij nodig hebben. De bevindingen en aanbevelingen zijn gepresenteerd in het rapport «Alle

<sup>43</sup> Rapport KOM001/2017 Verhuizen zonder afscheid.

<sup>44</sup> Rapport KOM002/2017 Twee jaar uit het leven van Sharon.

<sup>45</sup> Rapport KOM003/2017 Kind toch op straat...

<sup>46</sup> Rapport KOM004/2017 In pyjama naar buiten...

<sup>47</sup> Rapport KOM008/2017 Het omgangshuis.

<sup>48</sup> Rapport KOM 2017/015 De minderjarige belanghebbende?!

kinderen kansrijk. Het verbeteren van de ontwikkelingskansen van kinderen in armoede»<sup>49</sup>. De situatie van een specifieke groep kinderen die te maken heeft met armoede, is onderzocht in het rapport «Nederlandse kinderen ontkoppeld. Als de verblijfsstatus van je ouders je levensstandaard bepaalt»<sup>50</sup>. Veel kinderen met een vader of moeder zonder verblijfstatus groeien op in grote armoede, omdat hun gezin geen of beperkt aanspraak kan maken op toeslagen, bijstand of opvang.

We hebben in 2017 onderzoek gedaan naar de situatie van kinderen en jongeren in diverse delen van Nederland. Van de kinderen en jongeren die opgroeien in het aardbevingsgebied in Groningen («Vaste grond gezocht. Kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied»<sup>51</sup>) tot de kinderen en jongeren in Caribisch Nederland («Als je het ons vraagt. De Kinderombudsman op kinderrechtentour in Caribisch Nederland»<sup>52</sup>). En we deden onderzoek naar de situatie van kinderen en jongeren in uiteenlopende situaties. In het gezamenlijke rapport met de Nationale ombudsman «Geen thuis zonder Nederlands paspoort»<sup>53</sup> onderzoeken we waar volwassenen en kinderen tegenaan lopen bij het verzoek tot naturalisatie. Het rapport «Mag ik mijn zakgeld?»<sup>54</sup> kaart de problemen aan met zak- en kleedgeld voor jongeren die in een jeugdzorginstelling wonen.

In sommige gevallen is niet zozeer onderzoek nodig, maar is het vooral van belang dat organisaties worden aangespoord om samen aan een oplossing te werken. In het project «Zie je mij wel? Kinderen met een ouder in detentie»<sup>55</sup> hebben kinderen en jongeren laten weten wat er volgens hen nodig is om de situatie van lotgenoten te verbeteren.

In 2017 hebben we een opvolging gedaan van een onderzoek uit 2014 naar gemeentelijke preventie van kindermishandeling. Uit het rapport «De gemeentelijke inzet voor preventie van kindermishandeling, stand van zaken oktober 2017»<sup>56</sup> blijkt dat er ten opzichte van 2014 meer gebeurt aan preventie. Tegelijkertijd is het onduidelijk of het de kinderen en ouders bereikt die het nodig hebben.

De komende jaren blijven wij inzetten op een mix van verschillende soorten onderzoeken en projecten, om zo voor zo veel mogelijk kinderen het verschil te maken. We willen daarbij vooral ontwikkelingen in gang zetten die een positief effect hebben op de belangen en rechten van kinderen.

### **3.5 Advies op wet- en regelgeving**

Wij vinden het belangrijk dat er bij de totstandkoming en de evaluatie van wet- en regelgeving aandacht is voor kinderrechten. We brengen dan ook regelmatig gevraagd én ongevraagd advies uit over voorgenomen wets-

<sup>49</sup> Rapport KOM013/2017 Alle kinderen kansrijk. Het verbeteren van de ontwikkelingskansen van kinderen in armoede.

<sup>50</sup> Rapport KOM014/2017 Nederlandse kinderen ontkoppeld. Als de verblijfsstatus van je ouders je levensstandaard bepaalt.

<sup>51</sup> Rapport KOM010/2017 Vaste grond gezocht. Kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied.

<sup>52</sup> Rapport KOM006/2017 Als je het ons vraagt. De Kinderombudsman op kinderrechtentour in Caribisch Nederland.

<sup>53</sup> Rapport KOM007/2017 Geen thuis zonder Nederlands paspoort.

<sup>54</sup> Rapport KOM009/2017 Mag ik mijn zakgeld?

<sup>55</sup> Rapport KOM011/2017 Zie je mij wel? Kinderen met een ouder in detentie.

<sup>56</sup> Rapport KOM012/2017 De gemeentelijke inzet voor preventie van kindermishandeling, stand van zaken oktober 2017.



en beleidswijzigingen. Als wetgeving nadelig uitpakt voor bepaalde groepen kinderen, dan kaarten we dit aan.

Het rapport «Alle kinderen kansrijk» is een voorbeeld van een gevraagd advies; het onderzoek is uitgevoerd op verzoek van voormalig Staatssecretaris Klijnsma van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Daarnaast hebben we op eigen initiatief advies uitgebracht over hoe het Kinderpardon is ingericht («Een alternatief Kinderpardon dat recht doet aan kinderen»<sup>57</sup>).

In een brief aan de informateur hebben we het nieuw te vormen kabinet opgeroepen te investeren in de kwaliteit van de jeugdhulp, gelijke kansen voor alle kinderen te bevorderen, de rechtspositie van vreemdelingenkinderen te verbeteren en te komen met een Nationaal Actieplan Kinder mishandeling.<sup>58</sup> Samen met de Nationale ombudsman hebben we het nieuwe kabinet opgeroepen de inwoners van Groningen serieus te nemen en om bij de aanpak van de gaswinningsproblematiek de belangen en rechten van kinderen beter mee te wegen.<sup>59</sup> En we hebben geadviseerd op een wetsvoorstel dat onder meer beoogde de mogelijkheden voor thuisonderwijs<sup>60</sup> te verruimen en op een wetsvoorstel over het afsluitbeleid van drinkwater<sup>61</sup>.

In maart 2018 zijn de gemeenteraadsverkiezingen. Sinds de decentralisatie is de rol van gemeenten bij het ondersteunen van kinderen en hun gezinnen fors gegroeid. Wij zullen rondom de verkiezingen dan ook aandacht besteden aan kinderrechtelijke thema's waarmee gemeenten te maken hebben.

---

Datum	Publicaties 2017
06-02	Rapport Verhuizen zonder afscheid
13-02	Reactie op conceptwetsvoorstel Onderwijs op een andere locatie dan school
03-04	Brief aan de informateur
06-04	Oproep kabinet Een fundament met scheuren. Stop met bouwen op wantrouwen en neem Groningers serieus!
19-06	Rapport Twee jaar uit het leven van Sharon
26-06	Reactie op het voorstel Wijziging van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater
26-06	Rapport Kind toch op straat...
29-06	Standpunt Een alternatief Kinderpardon dat recht doet aan kinderen
05-07	Rapport Als je het ons vraagt. De Kinderombudsman op Kinderrechtentour in Caribisch Nederland
07-07	Rapport In pyjama naar buiten...
11-07	Rapport Geen thuis zonder Nederlands paspoort
26-07	Rapport Het omgangshuis
01-08	Rapport Mag ik mijn zakgeld?
18-10	Rapport Vaste grond gezocht. Kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied
07-11	Rapport Zie je mij wel? Kinderen met een ouder in detentie
20-11	Rapport De gemeentelijke inzet voor preventie van kindermishandeling, stand van zaken oktober 2017
05-12	Rapport Alle kinderen kansrijk. Het verbeteren van de ontwikkelingskansen van kinderen in armoede

---

<sup>57</sup> Standpunt KOM005/2017 Een alternatief Kinderpardon dat recht doet aan kinderen.

<sup>58</sup> Brief aan de informateur.

<sup>59</sup> Oproep Een fundament met scheuren. Stop met bouwen op wantrouwen en neem Groningers serieus!

<sup>60</sup> Reactie op conceptwetsvoorstel Onderwijs op een andere locatie dan school.

<sup>61</sup> Reactie op het voorstel Wijziging van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater.

Datum	Publicaties 2017
08–12	Rapport Nederlandse kinderen ontkoppeld. Als de verblijfsstatus van je ouders je levensstandaard bepaalt
18–12	Rapport De minderjarige belanghebbende?!

### 3.6 Voorlichting over kinderrechten

We gaan het land in om voorlichting te geven over kinderrechten en specifieke kinderrechtelijke knelpunten. Dit geldt voor de Kinderombudsvrouw zelf, maar ook voor medewerkers van de Kinderombudsman. Met werkbezoeken, speeches, ronde tafels en gastlessen op scholen kunnen we niet alleen voorlichting geven over kinderrechten, maar halen we ook veel informatie op. Een voorbeeld hiervan is het werkbezoek in 2017 aan de brede school de Kruisboelijn in Den Bosch. Met de leerlingen van groep zeven en acht speelden we het Grote Kinderrechtenspel, een renspeel waarbij de leerlingen opdrachten doen die gaan over kinderrechten. De leerlingen en docenten vertelden ons op hun beurt wat er goed gaat op school en wat er beter kan.

Vanuit Den Haag geven de ombudswerkers voorlichting over kinderrechten in hun gesprekken met kinderen, ouders, hulpverleners en anderen die contact met ons zoeken. Ook mediaoptredens en social media zijn voor ons belangrijke instrumenten voor het geven van voorlichting.

### 3.7 Participatie van kinderen en jongeren

Een van de belangrijkste kinderrechten is het recht op participatie. Kinderen en jongeren moeten betrokken worden bij beslissingen die hen beïnvloeden en hun mening moet ook echt meetellen bij de beslissing. Dit geldt zowel in individuele zaken als op groepsniveau. Wij vragen niet alleen aandacht voor het recht op participatie bij andere organisaties, maar proberen dit ook in ons eigen werk te verankeren. Bij alle onderzoeken die wij in 2017 uitvoerden, zijn kinderen en jongeren betrokken door middel van gesprekken of online vragenlijsten.

Op de Internationale Dag voor de Rechten van het Kind (20 november) hebben we de jongerenorganisaties van Nederland en de Tweede Kamer samengebracht. Tijdens deze Jongerenlobby hebben vijftig jongeren van vijftien verschillende organisaties laten horen wat er volgens hen moet gebeuren om de invloed van kinderen en jongeren te vergroten. Samen met Tweede Kamerleden hebben de jongeren plannen gemaakt over hoe hun stem beter gehoord kan worden in Den Haag en daarbuiten. Wij nemen de adviezen van de jongeren daarnaast mee in ons eigen werk.

De komende jaren willen we nog meer inzetten op betrokkenheid van kinderen en jongeren bij ons werk. Zo zullen we in 2018 opnieuw het land in gaan om met veel verschillende kinderen en jongeren te praten tijdens onze *Kinderrechtentour*, een traditie die we in 2016 zijn gestart. Daarnaast willen we kijken wat mogelijk is om kinderen en jongeren online en laagdrempelig vragen te stellen.

### **3.8 Lokale én internationale samenwerking**

We hebben als Kinderombudsman collega's op lokaal en op internationaal niveau. De steden Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam hebben als onderdeel van hun ombudsvoorziening een kinder- of jeugdbudsmen aangewezen. Die houdt zich specifiek bezig met jeugdzaken in zijn of haar gemeente. In 2017 is er, net zoals voorgaande jaren, regelmatig overleg gevoerd met de lokale collega's binnen het Lokale kinderombudsmannenoverleg (LOKIOM). Daarnaast hebben we dit jaar voor het eerst samen een onderzoek uitgevoerd: het rapport «Nederlandse kinderen ontkoppeld» bevat veel casuïstiek uit de steden. De bijbehorende handreiking voor gemeenten is door de kinder- en jeugdbudsmannen gezamenlijk geschreven.

Ook op internationaal niveau hebben we de samenwerking met collega's opgezocht. In het voorjaar van 2017 hebben we een bezoek gebracht aan de Vlaamse Kinderrechtencommissaris en de Kinderombudsman van Franstalig België, tijdens een meerdaags bezoek aan Brussel. Hierbij bezochten we ook een aantal andere organisaties. Binnen het netwerk van Europese Kinderombudsmannen (ENOC) hebben we ons tijdens de jaarlijkse conferentie op Europees niveau ingezet voor betere sekseducatie voor kinderen en jongeren. Ook hebben we *best practices* uit Nederland met Europese Kinderombudsmannen gedeeld. Daarnaast maakten we dit jaar deel uit van de *ENOC Task force Children on the Move*, een verbond van 23 Europese Kinderombudsmannen die zich inzetten voor de rechten van vluchtelingenkinderen. De gezamenlijke inspanningen hebben geresulteerd in een rapport («Safeguarding and protecting the rights of children on the move: the challenge of social inclusion») en een lijst met aanbevelingen die de Kinderombudsvrouw in november tijdens een internationale top in Athene gepresenteerd heeft.

### **3.9 Caribisch Nederland**

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

In november 2016 zijn we voor het eerst zelf naar Bonaire, Saba en Sint-Eustatius geweest om de kinderrechtensituatie in kaart te brengen. Voor dit onderzoek spraken we met bijna 200 kinderen. Daarnaast hebben nog eens 264 kinderen de vragenlijst ingevuld en hebben we ook met veel professionals gesproken. In 2017 presenteerden we de bevindingen in het rapport «Als je het ons vraagt. De Kinderombudsman op kinderrechtentour in Caribisch Nederland». In 2018 willen we onze rol als klachteninstantie verder uitbouwen. We gaan ons ervoor inzetten dat veel meer kinderen en volwassenen in Caribisch Nederland ons weten te vinden. We doen dit in nauwe samenwerking met de Nationale ombudsman.

### **3.10 Evaluatie Wet Kinderombudsman**

De taken van de Kinderombudsman staan in de Wet Nationale ombudsman. Bij de oprichting van de Kinderombudsman in 2011 is afgesproken dat er na vijf jaar een wetsevaluatie zou plaatsvinden. De resultaten van de evaluatie zijn in 2017 gepresenteerd.

Uit de evaluatie blijkt dat de Kinderombudsman de wettelijke taken goed heeft uitgevoerd. We zijn in vijf jaar tijd uitgegroeid tot een volwaardig toezichthouder op de naleving van kinderrechten in Nederland. In de evaluatie staan verschillende aanbevelingen die kunnen bijdragen aan de verdere versterking van ons instituut. Zo wordt aanbevolen om een aantal wettelijke taken verder uit te diepen. Bijvoorbeeld het toezicht houden op de klachtafhandeling van organisaties waarover we bevoegd zijn en voorlichting geven aan kinderen. Daarnaast wordt aanbevolen om onze taken uit te breiden naar Caribisch Nederland, om ook daar de naleving van kinderrechten te bevorderen.

Daarnaast worden er aanbevelingen gedaan rond de autonomie van ons instituut en de samenwerking met de Nationale ombudsman, lokale Kinderombudsmannen en andere kinderrechtenorganisaties. Ook het beter bekendmaken van ons instituut aan kinderen en jongeren, met name de moeilijke bereikbare en kwetsbare groepen, wordt aanbevolen. De wetsevaluatie zal in 2018 besproken worden in de Tweede Kamer.

### **3.11 Werk in cijfers**

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

#### **Contacten**

De Kinderombudsman is in 2017 2.452 keer benaderd met vragen, hulpverzoeken, signalen en klachten. Dat is een daling ten opzichte van 2016, waarin we 3.286 meldingen ontvingen. Deze daling is deels te verklaren doordat er in 2017 geen zogenaamde «piekgebeurtenissen» zijn geweest die zorgden voor een stijging van het aantal contacten. In 2016 leidde het uitbrengen van ons standpunt over Zwarte Piet voor honderden extra contacten.

Net als de afgelopen jaren staan jeugdhulp, onderwijs en omgang na echtscheiding bovenaan de lijst van onderwerpen waarover contact is opgenomen. Over het onderwerp jeugdzorg kwamen 774 meldingen binnen (954 in 2016). Het gaat hierbij meestal om vragen of klachten over de uithuisplaatsing of ondertoezichtstelling van kinderen. Kinderen benaderen ons vaak over problemen met hun gezinsvoogd.

Met 577 meldingen staat onderwijs op de tweede plek van onderwerpen waarover mensen contact met ons opnemen (650 in 2016). Vaak gaat het om situaties waarbij het niet lukt om een kind passend onderwijs te bieden en kinderen die thuiszitten. Ook over pesten op school komen regelmatig vragen en klachten binnen.

Met 341 meldingen staat de omgang tussen kinderen en ouders na een echtscheiding op de derde plek van onderwerpen waarover mensen contact opnemen (417 in 2016). Het gaat hierbij bijvoorbeeld om klachten van ouders die het niet eens zijn met de beslissingen van een rechter over

de omgangsregeling. Maar ook om kinderen die last hebben van de vechtscheiding van hun ouders of zich niet gehoord voelen.

Ook over vreemdelingenrecht (172) en armoede (134) komen veel vragen en klachten binnen. Bij vreemdelingenrecht gaat het met name om vragen en klachten over het kinderpardon. Bij armoede gaan de meeste vragen en klachten over uithuisplaatsingen. Andere onderwerpen waarover contact werd opgenomen zijn gezondheidszorg, kindermishandeling, politie en Justitie, online veiligheid en (social) media, kinderopvang, pesten en discriminatie, mensenhandel en Caribisch Nederland.

Iedereen kan terecht bij de Kinderombudsman voor vragen of klachten: kinderen, ouders, grootouders, pleegouders, broers en zussen en professionals. We zijn in 2017 net als in 2016 het meest benaderd door ouders (1.426 in 2017, 1.647 in 2016). Daarop volgen de groepen professionals (180) en kinderen (158 in 2017). In 2016 waren het kinderen die ons na ouders het vaakst benaderden (372 keer). Dit valt deels te verklaren door de Kinderrechtentour die wij in 2016 organiseerden, waaruit veel contacten met kinderen en jongeren voortkwamen. De Kinderombudsman wil de komende jaren nog meer het contact opzoeken met kinderen en jongeren, zodat zij ons beter weten te vinden met vragen en klachten.

Net als in 2016 neemt meer dan de helft van de mensen die ons benaderen, contact met ons op via het gratis telefoonnummer. Net iets minder dan de helft doet dit via e-mail. Een klein aantal mensen neemt contact op met de Kinderombudsman via de post.

#### **Organisatie**

Het team van de Kinderombudsman bestaat uit een teamleider, ombudswerkers, beleidsadviseurs en een communicatieadviseur. In totaal ondersteunt 11 fte het team van de Kinderombudsman. Het ziekteverzuim was in 2017 1,7 procent.

#### 4. HET WERK VAN DE VETERANENOMBUDSMAN

Sinds juni 2014 (inwerkingtreding Veteranenwet) gaat de Nationale ombudsman ook over de taken én verantwoordelijkheden van de Veteranenombudsman. In die hoedanigheid behandelt hij klachten van veteranen. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman de taak om de regering en de Tweede Kamer te informeren over zijn bevindingen.

In de Veteranenwet zijn de belangrijkste pijlers:

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

De instelling van een Veteranenombudsman maakt het helder voor de veteraan – een specifieke groep binnen onze samenleving, met een unieke rechtspositie – waar hij (of zij) met iedere klacht terecht kan. De toegang tot een onafhankelijke Veteranenombudsman verlaagt de drempel tot het indienen van een klacht. Door de Veteranenombudsman onder te brengen bij de Nationale ombudsman, is de onafhankelijkheid gegarandeerd.<sup>62</sup>

##### 4.1 Veteranen in Nederland

Vele duizenden veteranen hebben niet in oorlogstijd gediend, maar tijdens recente vredesmissies of crisisbeheersingsoperaties in het buitenland. Nederlandse militairen dienden in Libanon (1979–1985) en meer recent in Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan en Mali. Het aantal veteranen blijft redelijk stabiel door deze generaties «jonge» veteranen. In 2017 waren er naar schatting 115.000 Nederlandse veteranen.<sup>63</sup>

Volgens de Veteranenwet vallen de volgende personen onder de definitie veteraan:

<sup>62</sup> Veteranenwet, Memorie van toelichting.

<sup>63</sup> Ministerie van Defensie, Rapport Evaluatiebeleid 2011–2016, p. 9.

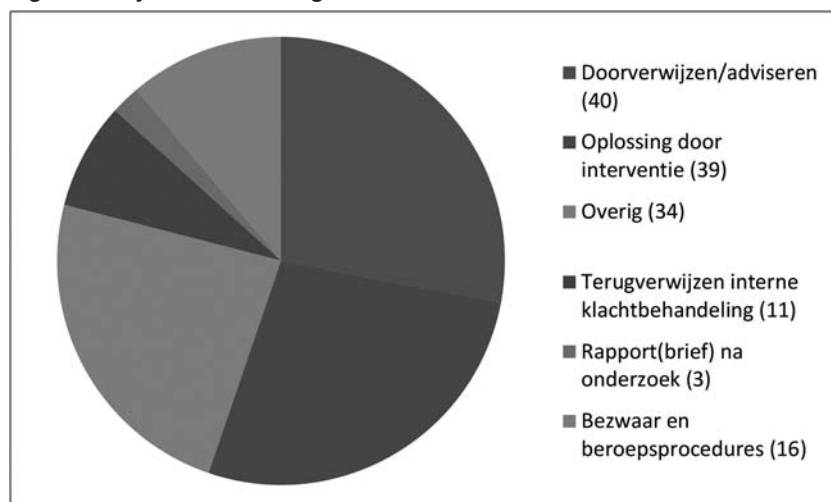
- de militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige van de Nederlandse krijgsmacht;
- de militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger;
- vaarplichtig koopvaardijpersoneel.

Het gaat hierbij specifiek om de personen die het Koninkrijk der Nederlanden hebben gediend onder oorlogsomstandigheden. Of die hebben deelgenomen aan een missie die de internationale rechtsorde moest handhaven of bevorderen. Dit voor zover deze missie door de Minister van Defensie is aangewezen. In de bijlage bij de jaarlijkse Veteranennota van de Minister van Defensie staan de missies die de veteranenstatus hebben.

#### 4.2 Klachtenbeeld 2017

In 2017 hebben 152 veteranen (of relaties van veteranen) de Veteranenombudsman benaderd; een stijging ten opzichte van 2016 (119 klachten). Deze klachten handelen we onder meer af met een interventie of een bemiddelingsgesprek. In 2017 behandelden we 39 van de 152 klachten door een interventie te doen bij de (overheids)instantie. 40 van de 152 klachten heeft de Veteranenombudsman inhoudelijk beoordeeld en vervolgens doorverwezen naar een overheidsinstantie of een instantie die een taak heeft voor veteranen zoals het Veteraneninstituut of het Ministerie van Defensie. Daarbij geeft de Veteranenombudsman doorgaans advies aan de veteraan.

**Figuur 1. Wijze van afdoening van klachten door de Veteranenombudsman**



#### **Onnodig late betaling geeft onnodige stress**

*Dennis heeft een chronische posttraumatische stressstoornis (PTSS) als gevolg van zijn uitzending naar Bosnië. Hij heeft veel baat bij de therapie die hij krijgt. Maar voor die therapie moet hij regelmatig naar een behandelcentrum. Als hij naar de therapie gaat, kan hij uiteraard niet werken. Daardoor loopt hij inkomen mis. Gelukkig is hiervoor een regeling. Defensie vergoedt deze uren als zogenoemde «verletkosten». Daar is Dennis erg mee geholpen.*

*Regelmatig moet Dennis een aanvraag indienen voor het vergoeden van de verletkosten. Maar soms duurt het wel vier tot zes weken voor de vergoeding betaald wordt. Hierdoor ontstaat een betalingsachterstand voor zijn hypotheek en zorgkosten. Daar krijgt Dennis begrijpelijkerwijs stress van. Geen goeie zaak natuurlijk, want die stress staat de behandeling van zijn PTSS in de weg. Hij kaart het meerdere keren aan bij Defensie, met wisselend resultaat.*

*Dennis vraagt of de Veteranenombudsman iets voor hem kan betekenen. Er wordt snel een goede oplossing bereikt met Defensie. Voortaan krijgt Dennis een vast voorschot voor de vergoeding van de verletkosten. Hiermee zijn de terugkerende financiële problemen van Dennis verleden tijd. Omdat meer mensen in dezelfde situatie zaten als Dennis, heeft Defensie sinds kort zelfs een app waarmee declaraties snel uitbetaald worden.*

In zestien klachten was het geschil onder de rechter; dan stelt de Veteranenombudsman zich terughoudend op. Verder zijn er elf klachten terugverwezen voor interne behandeling door de 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 laat zich dan op de hoogte stellen van ontwikkelingen in deze dossiers, zodat het perspectief van de veteraan wordt geborgd. Tot slot ontving de Veteranenombudsman acht buitenwettelijke klachten. Dit zijn klachten die buiten zijn wettelijke bevoegdheid liggen. Op 1 januari 2018 waren er nog tien klachtdossiers uit 2017 in behandeling.

### **Openbare rapporten**

In 2017 zijn twee openbare rapporten gepubliceerd. Het eerste rapport ging over de weigering van Defensie om onderzoek te doen naar een voordracht voor een hoge onderscheiding. Nadat de Veteranenombudsman een klachtonderzoek opende, heeft Defensie na 66 jaar alsnog een dapperheidsonderscheiding toegekend aan de nabestaanden van een gesneuvelde Korea-veteraan.<sup>64</sup>

Het andere rapport («Eens een outlaw, altijd een outlaw»<sup>65</sup>) ging over een klacht van motorclub Veterans MC. Deze club karakteriseert het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) als een zogeheten Outlaw Motorcycle Gang (OMG). De ombudsman deed de aanbeveling om op grond van recente gegevens een herbeoordeling te maken. Hierbij kan het ministerie bekijken of de Veterans MC zich schuldig maakt aan gedrag dat het aanmerken als OMG rechtvaardigt. In het voorjaar van 2018 volgt een reactie van de Minister van JenV op het rapport.

### **Rapportbrief verkenning positie ex-partners**

Veteranen die door hun uitzending fysiek of psychisch letsel oplopen, kunnen een beroep doen op de voorzieningen van de Veteranenwet die in 2014 werd ingesteld. De wet regelt de erkenning en zorg voor de veteraan en diens relaties. Ex-partners vallen niet onder de definitie «relaties van de veteraan». Een aantal ex-partners benaderde de Veteranenombudsman, omdat zij vinden dat de wet geen recht doet aan de steun en

<sup>64</sup> Rapportbrief 10 mei 2017. Defensie kent na 66 jaar alsnog dapperheidsonderscheiding toe aan nabestaanden van Korea-veteraan.

<sup>65</sup> Rapport 2017/141 Justitie moet predicaat «outlaw» van motorclub Veterans MC met steekhoudende argumenten onderbouwen.



zorg die zij onder vaak moeilijke omstandigheden hebben gegeven aan hun partner. Na het stuklopen van de relatie, blijven sommige ex-partners achter met schulden of gezondheidsklachten. Of ondervinden problemen die verband houden met ernstige (vaak psychische) klachten van de veteraan. Zij stellen dat meer ex-partners in deze situatie zitten en willen structurele hulp van Defensie bij die problemen.

De Veteranenombudsman startte een verkenning<sup>66</sup> om de omvang van het probleem en eventuele oplossingen in beeld te brengen. Hij sprak met ex-partners en verschillende organisaties met een taak in de zorg voor veteranen en diens relaties. Defensie heeft in een klein aantal individuele gevallen wel concrete hulp geboden, maar daar lag geen beleid aan ten grondslag. Resultaat van de verkenning was dat alle betrokken organisaties overeen kwamen dat het belangrijk is dat Defensie oog moet houden voor schrijnende gevallen. En dat in die gevallen maatwerk mogelijk moet zijn én blijven in de toekomst. Daarnaast moeten de betrokken instanties hulpvragen van ex-partners beter registreren, omdat er onvoldoende zicht is op de omvang van deze problematiek.

### **Zorgenbrief klachten ongewenst gedrag**

In december 2016 heeft de Veteranenombudsman de Minister aanbevolen om het klachtproces bij Defensie te verbeteren. Deze aanbeveling volgde uit ons onderzoek naar de klachtbehandeling van Defensie. In 2017 kwam via de media naar buiten dat klachten over ongewenst gedrag niet of onvoldoende serieus werden opgepakt door Defensie. Dit waren onder meer meldingen van militairen over uit de hand gelopen ontgroeningen. In een zogeheten zorgenbrief<sup>67</sup> vroeg de Veteranenombudsman aandacht voor het perspectief van slachtoffers van schendingen van integriteit én het belang van zorgvuldigheid en transparantie in het klachtproces. De vragen die de ombudsman heeft gesteld, lopen vooruit op de monitor van de klachtbehandeling in 2018.

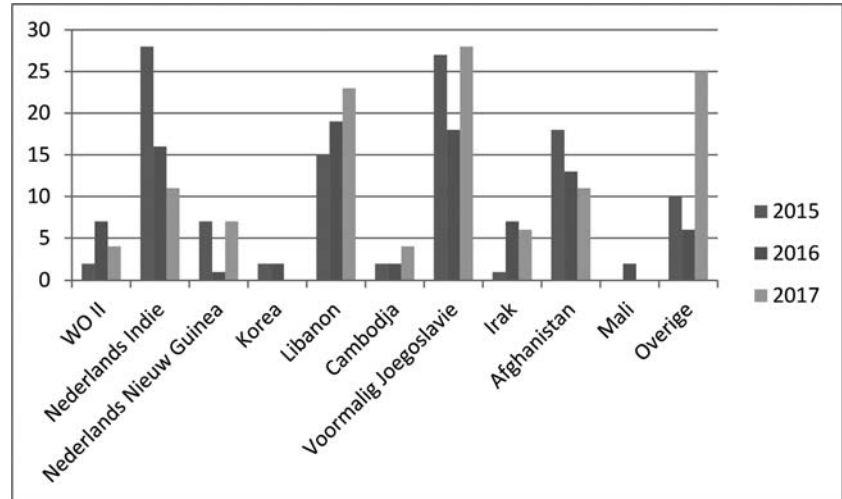
### **4.3 Wie doen een beroep op de Veteranenombudsman?**

Om zicht te krijgen op de groep veteranen die een beroep doet op de Veteranenombudsman, registreren we een aantal specifieke kenmerken. Dit zijn de missie waaraan is deelgenomen, het krijgsmachtdeel waarbij de veteraan heeft gediend en de leeftijdsgroep van de veteraan. De grootste groep veteranen die in 2017 een beroep deed op de Veteranenombudsman, heeft gediend in voormalig Joegoslavië (28 veteranen), gevolgd door de veteranen die in Libanon waren gestationeerd (23 veteranen). Opvallend is het stijgend aantal veteranen dat in Nederlands Nieuw-Guinea heeft gediend (7, 2016: 1). Daarnaast daalde het aantal klachten van Indië-veteranen, mede door de Uitkeringsregeling Backpay. Vanwege de leeftijd van veteranen uit de Tweede Wereldoorlog en Nederlands-Indiëveteranen, verwachten we dat het aantal klachten van deze groep de komende jaren verder afneemt.

<sup>66</sup> Verkenning van de positie van ex-partners van veteranen 17 november 2017.

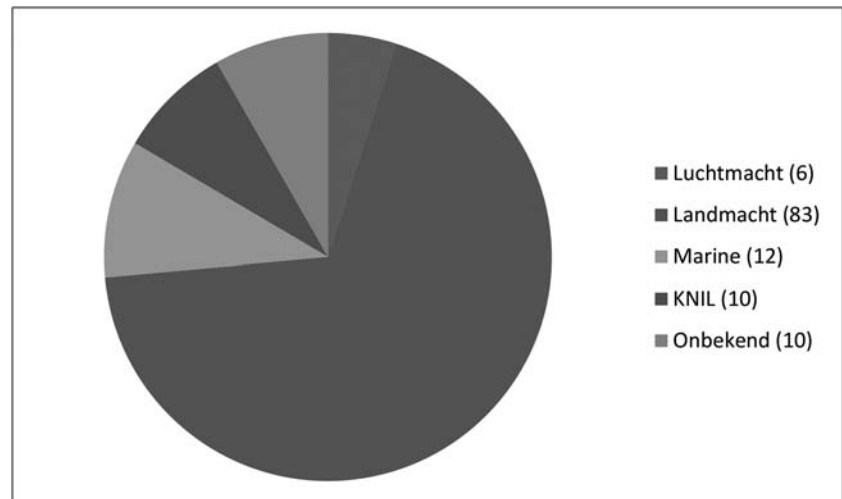
<sup>67</sup> Zorgenbrief 20 november 2017.

**Figuur 2. Aantal behandelde klachten door de Veteranenombudsman per missie**



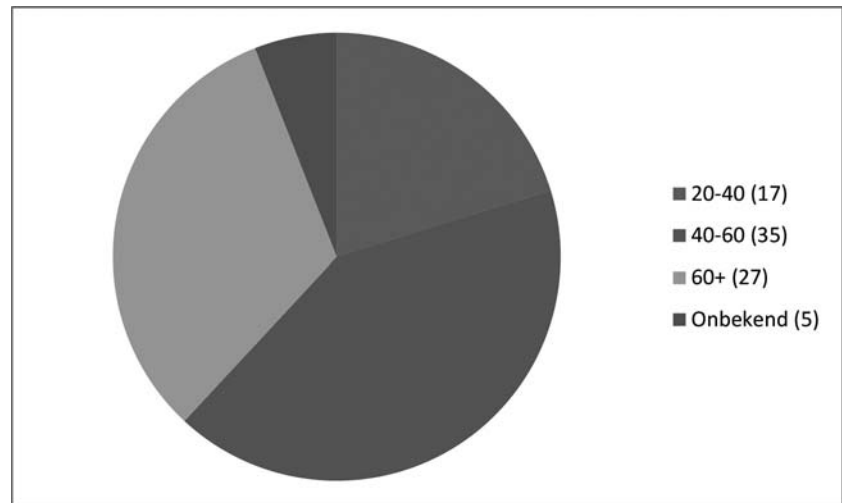
Veruit de meeste veteranen (83) die een beroep deden op de Veteranenombudsman, dienden bij de Koninklijke Landmacht. Dit was ook het geval in voorgaande twee jaren. Dit is te verwachten vanwege de bijdrage van de landmacht bij de langdurige missies in Libanon, voormalig Joegoslavië en Afghanistan.

**Figuur 3. Aantal behandelde klachten door de Veteranenombudsman per krijgsmachtdeel**



Niet in alle dossiers is vastgelegd hoe oud de verzoeker is. In 84 dossiers werd de leeftijd van de veteraan wel geregistreerd. De meeste veteranen (35) die ons benaderden, vielen in de leeftijdscategorie 41 tot 60 jaar oud. Verder viel op dat het aantal jonge veteranen in de leeftijdscategorie 20 tot 40 jaar oud steeg ten opzichte van vorig jaar (17, 2016:11).

**Figuur 4. Leeftijdscategorieën veteranen die klacht indienden bij de Veteranenombudsman**

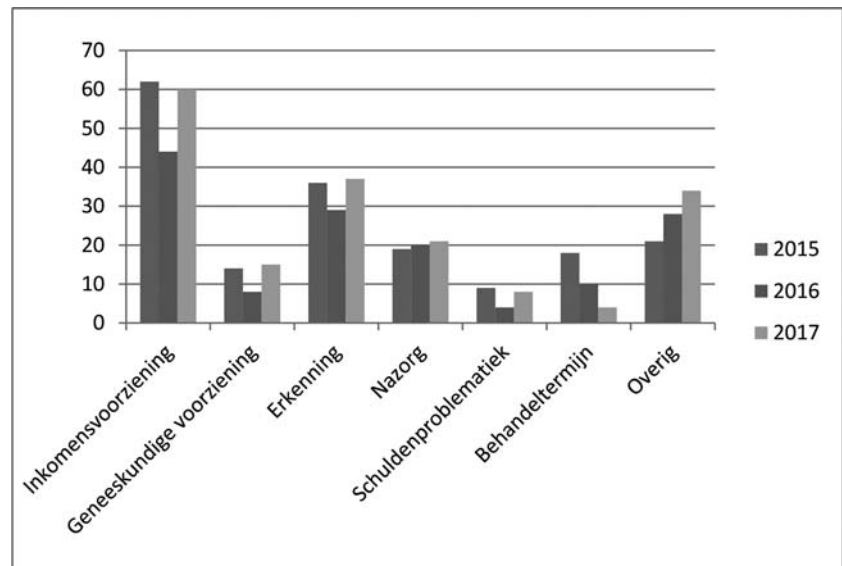


#### 4.4 Waarover wordt geklaagd?

De ingediende klachten bevatten soms meerdere klachtonderdelen. Ook hadden sommige klachten betrekking op meerdere instanties. De klachtdossiers in 2017 omvatten in totaal 179 klachtonderdelen (2016: 143). Om inzichtelijk te krijgen waarover is geklaagd, hanteert de Veteranenombudsman de volgende categorisering van klachtonderdelen:

- inkomensvoorzieningen;
- geneeskundige voorzieningen;
- erkenning;
- nazorg;
- schuldenproblematiek;
- behandeltermijn;
- overig.

**Figuur 5. Categorie klachten**

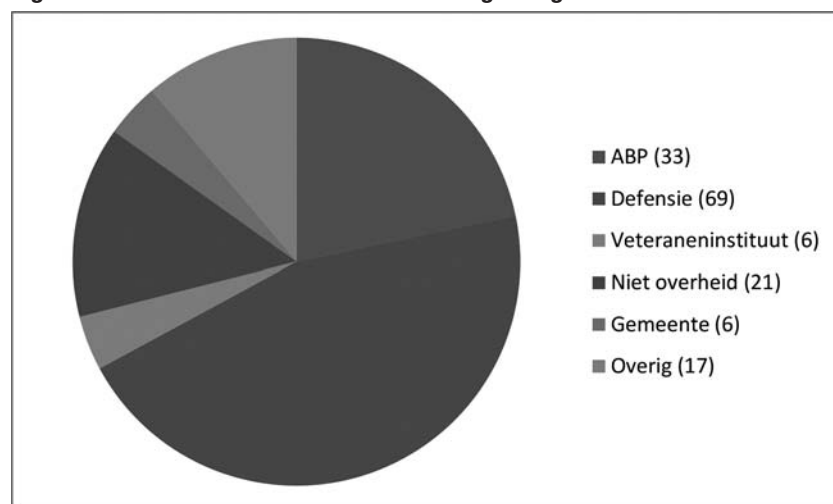


De ruime meerderheid van de klachten die de Veteranenombudsman ontvangt gaat over inkomensvoorzieningen (60 klachten, 2016: 44). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er is een lichte stijging van het aantal klachten waarin veteranen (of hun relaties) klagen over gebrek aan erkenning (37 klachten, 2016: 29) of nazorg (21 klachten, 2016:19). Het aantal klachten over schuldenproblematiek is, na een dalende trend vorig jaar, toegenomen (8 klachten, 2016:4).

### Instanties

Het grootste deel van de ontvangen verzoeken per instantie (69 van de 152) heeft betrekking op het Ministerie van Defensie. Daarna volgt (met 33 klachten) het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds, als uitvoeringsorganisatie voor de militaire invaliditeitspensioenen en voorzieningen voor militaire oorlogs- en dienstslachtoffers. Daarnaast wordt geklaagd over andere overheidsinstanties, waaronder gemeenten (6), uitkeringsinstanties (13) en andere ministeries dan Defensie (4). Een deel van de klachten (21) gaat over een privaatrechtelijke organisatie met een taak voor veteranen, zoals het Veteraneninstituut (6) en stichting de Basis (4).

**Figuur 6. Overzicht van instanties waarover geklaagd wordt**



### **Eindelijk erkenning**

*In 1950 vertrekt korporaal Slager met het eerste bataljon van het Nederlands Detachement Verenigde Naties naar Korea. Tijdens een vuurgevecht brengt hij gewonde kameraden in veiligheid. Nadat hij een eerste gewonde in veiligheid weet te brengen, sneuvelt hij tijdens een poging een andere gewonde te redden. Zijn toenmalige commandant draagt hem daarna voor voor het postuum verlenen van een Koninklijke onderscheiding. Tot 1993 is de voordracht om onduidelijke redenen zoek. Dan wordt de oorspronkelijke voordracht uit juli 1951 teruggevonden. Een vriend van de korporaal spant zich sindsdien namens de nabestaanden in om de voordracht onderzocht te krijgen. Zonder succes. Een voordracht moet namelijk onderzocht worden door een speciale commissie. Na een positief advies van die commissie kan de onderscheiding worden verleend. In 1995 en in 2015 wordt zijn verzoek om de voordracht in behandeling te nemen afgewezen, omdat de betreffende commissie inmiddels allang, sinds 1962, niet meer bestaat.*

*In 2015 wendt de vriend zich tot de Veteranenombudsman. Die kaart de zaak opnieuw aan bij de Minister van Defensie. Dan laat zij weten met een ministeriële regeling een speciale interim-commissie Dapperheidsonderscheidingen in te stellen. Deze commissie onderzoekt de voordracht alsnog en adviseert de Minister aan de gesneuvelde korporaal postuum een Bronzen Kruis toe te kennen voor «moedig en beleidvol gedrag». Voor de nabestaanden komt met deze symbolische blijk van erkenning een einde aan een jarenlange periode van onzekerheid.*

#### **4.5 Internationaal**

##### **Democratic Control of Armed Forces (DCAF)**

Er is een toenemend aantal internationale vredesmissies. In 2017 dienden er honderdduizenden militairen in zestien Verenigde Naties-vredesmissies en in vele andere missies die de EU, NAVO en de Afrikaanse Unie leiden. Missies zijn steeds internationaler geworden in hun bevelstructuur en karakter. Daardoor kunnen militairen onder verschillende en soms tegenstrijdige procedures vallen. Daarom is een goede samenwerking van belang tussen ombudsinstituten die bevoegd zijn ten aanzien van strijdkrachten.

De Nationale ombudsman als Veteranenombudsman maakt deel uit van het internationale netwerk van militaire ombudsinstanties. Dit netwerk is opgericht in 2009 door het Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF), gevestigd in Genève. Jaarlijks vindt een internationale conferentie plaats van alle aangesloten militaire ombudsinstanties, de International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF). ICOAF is een internationale conferentie die zich richt op het uitwisselen van ervaringen over het behandelen van klachten. Ook doet de ICOAF onderzoek naar de mensenrechten en welzijn van burgers en krijgsmachtspersoneel. Deelnemers van de conferentie zijn doorgaans 90 vertegenwoordigers van ombudsinstituten van meer dan veertig landen, inclusief nationale ombudsmannen, defensie ombudspersonen, inspecteur-generaals, parlementaire toezichhoudende commissies en nationale mensenrechtencommissies, evenals vertegenwoordigers van EU, NAVO, OVSE en VN.

Sinds 2013 participeert de Veteranenombudsman in de conferenties en levert een actieve bijdrage aan de ICOAF. Van 8 tot en met 10 oktober 2017 werd de 9<sup>e</sup> ICOAF in Londen gehouden. De Veteranenombudsman was een van de hoofdsprekers tijdens deze conferentie. Hij deed een appel op meer onderlinge afstemming en (werk)bezoeken aan de internationale troepen in het missiegebied. Als *lessons learned* werd het gecombineerde bezoek ingebracht van de Nederlandse en Duitse militaire ombudsman aan de troepen in Mali in 2016.

##### **4.6 Vooruitblik Veteranenombudsman**

De Veteranenombudsman behandelt niet alleen individuele klachten van veteranen; hij onderzoekt ook structurele knelpunten of ontwikkelingen. Deze komen onder andere voort uit ontvangen klachten en uit signalen van bijvoorbeeld belangenorganisaties. In reactie op deze signalen wint de Veteranenombudsman informatie in en gaat in gesprek met betrokkenen. In een later stadium kan de Veteranenombudsman besluiten een onderzoek in te stellen. Vanaf de start van de Veteranenombudsman in 2014 heeft hij op een aantal onderwerpen (ongevraagd) advies gegeven of

aanbevelingen gedaan. Bij actuele thema's die veteranen of hun relaties raken, houdt de Veteranenombudsman een vinger aan de pols.

### **Klachtbehandeling Defensie**

De Veteranenombudsman ontving met regelmaat signalen van veteranen over een lange behandelingsduur van hun klacht bij het Ministerie van Defensie. De Veteranenombudsman startte in 2016 een onderzoek uit eigen beweging. In individuele zaken was de lange behandelingsduur eerder onderwerp van onderzoek geweest. Aanhoudende signalen op dit punt riepen de vraag op of er sprake was van een structureel probleem. Uit het onderzoek bleek dat klachtbrieven niet altijd beantwoord werden. Ook werden klachten ten onrechte als gewone brief aangemerkt. Tot slot bleek de registratie van klachten onvoldoende. In december 2016 gaf de Veteranenombudsman aan de Minister van Defensie aanbevelingen over de behandeling van klachten.<sup>68</sup> De Veteranenombudsman blijft in 2018 een vinger aan de pols houden door de invoering en toepassing van de nieuwe klachtenregeling te monitoren.

### **Re-integratie**

De afgelopen jaren zijn er bij de Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman tientallen dossiers ontvangen over de re-integratie van (ex-)militairen. In eerdere onderzoeken van de Veteranenombudsman zijn hierover openbare rapporten uitgebracht. Deze rapporten gingen zowel over actief dienende veteranen<sup>69</sup> als over post-actieve veteranen<sup>70</sup>. Rode draad in deze rapporten was het gebrek aan het (h)erkennen van signalen van uitzendgerelateerde klachten bij militairen/veteranen. Ook werd er vervolgens niet adequaat op gereageerd (volgens regelgeving). In 2018 start de Veteranenombudsman een onderzoek uit eigen beweging naar hoe Defensie omgaat met haar re-integratieverplichting voor haar medewerkers.

### **Toename juridische procedures**

In 2011 heeft de Nationale ombudsman bemiddeld in de totstandkoming van de regeling Ereschuld. Deze regeling is een bijzondere eenmalige uitkering als erkenning voor veteranen die door inzet tijdens oorlogsomstandigheden en/of crisisbeheersingsoperaties lichamelijk of psychisch gewond zijn geraakt. De algemene verwachting was dat een generieke regeling zoals de Ereschuld zou helpen om het aantal claims te verlagen. Maar ondanks de Ereschuld en de Uitvoeringsregeling volledige schadevergoeding is het aantal juridische procedures toegenomen. Dit staat in contrast met de wens van de Minister van Defensie om te komen tot «dejuridisering» van geschillen. Langdurige procedures tot aan de hoogste rechter lossen de onderliggende conflicten doorgaans niet op. In 2016 heeft Defensie maatregelen genomen om de afwikkeling van zaken te bespoedigen. Onder meer door extra capaciteit en geld vrij te maken. De Veteranenombudsman volgt de ontwikkelingen op dit vlak.

### **Structurele ondersteuning veteranen ontmoetingscentra**

In Nederland zijn er ruim twintig inloophuizen voor veteranen en zijn of haar relaties. Ook is er een inloophuis op Curaçao. Veteranen kunnen bij de inloophuizen terecht voor een gesprek met lotgenoten, voor dagbe-

<sup>68</sup> Rapportbrief 2016.011V Defensie verbetert klachtbehandeling veteranen door invoering nieuwe klachtenregeling.

<sup>69</sup> Rapport 2015/134 Defensie heeft steken laten vallen in de bijzondere zorgplicht veteranen bermbom Uruzgan.

<sup>70</sup> Rapport 2015/042 Klacht Afghanistanveteraan gegrond en rapport 2016/049 Defensie begeleidt veteraan onvoldoende na ziekmelding.

steding 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, om toekomstgericht te werken en dat zorgt voor onzekerheid. De Veteranenombudsman pleit ervoor om dit voortaan anders te regelen met een structurele bijdrage vanuit de overheid. Dat zorgt voor continuïteit van de inloophuizen en bespaart het Rijk en de gemeenten zorgkosten die anders (deels) aan maatschappelijk werk, dagbesteding of intensieve begeleiding besteed zouden worden. In 2018 blijft de Veteranenombudsman aandacht houden op dit dossier.

## 5 ONZE MENSEN

Het bureau van de Nationale ombudsman (inclusief de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman) is een kennisorganisatie bij uitstek. De Nationale ombudsman hecht eraan dat medewerkers zich voortdurend ontwikkelen en dat zij de blik naar buiten gericht hebben; om in contact te komen met burgers en om kennis te delen met overheidsdiensten.

De organisatie is in het afgelopen jaar ingrijpend gewijzigd. Dit had als doel om de missie en visie, de benodigde kwaliteitsverbetering en de taakstelling te realiseren. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn lager in de organisatie belegd en we zijn gestart met integraal management. Daarnaast moet een nieuwe organisatiestructuur de synergie versterken. Van de negen onderdelen in de organisatie bleven slechts twee in de reorganisatie ongemoeid.

Dit hoofdstuk gaat over de mensen in deze nieuwe organisatie. Hoeveel medewerkers zijn er en wat zijn hun kenmerken (paragraaf 5.1)? Hoe besteden we aandacht aan persoonlijke ontwikkeling (paragraaf 5.2) en ziekteverzuim (paragraaf 5.3)? Ook staat hierin wat we doen om in contact te blijven met de organisaties om ons heen (paragraaf 5.4). Daarnaast staat in paragraaf 5.5 informatie over de nevenfuncties van de ambtsdragers. Paragraaf 5.6 gaat over de klachten die we over onszelf ontvingen. Afsluitend geeft paragraaf 5.7 een korte toelichting op onze ondernemingsraad.

### 5.1 Personeelsbestand

De Nationale ombudsman doet het werk niet alleen. In 2017 werd de Nationale ombudsman bij zijn werk ondersteund door twee substituut ombudsmannen en 158 medewerkers (142 fte.). Dit is inclusief de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

#### Opbouw personeel

Al jaren werkt er een hoog percentage vrouwen bij de Nationale ombudsman: 69,6 procent vrouwen tegenover 30,4 procent mannen. Daarnaast is de leeftijdsopbouw van het personeel als volgt:

	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2016	1	26	41	56	19	17
2017	4	24	39	54	21	16

#### Bezetting loonschalen

De Nationale ombudsman is een kennisorganisatie met veel hoogopgeleiden. Dit is terug te zien in de verdeling in de loonschalen. De bezetting concentreert zich vooral in loonschaal 11. Dit is de schaal van de grootste functiegroep: vanaf 6 november 2017 betreft dit de functie van onderzoeker (voorheen klachtbehandelaar). De gemiddelde inschaling van de organisatie was in 2017 10,4. Hieronder staat de bezetting in de verschillende loonschalen, exclusief de ambtsdragers.



	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>2016</b>														
<b>Vrouw</b>	11	0	3	7	3	12	50	14	6	4	0	0	0	1
<b>Man</b>	4	0	0	3	3	3	23	4	6	1	1	0	1	0
<b>2017</b>														
<b>Vrouw</b>	11	0	1	12	1	10	51	12	8	4	0	0	0	0
<b>Man</b>	4	0	0	3	0	6	22	3	8	1	0	0	1	0

### Stagiairs

In 2017 hebben tien studenten bij ons stage gelopen. De stagiairs kwamen vooral vanuit juridische en communicatieopleidingen op hogescholen en universiteiten.

Hieronder ziet u een overzicht van de in- en uitstroom van het personeel in aantal medewerkers (exclusief ambtsdragers).

	2016	2017
<b>Instroom</b>	14	11
<b>Uitstroom</b>	16	14

Gemiddeld is een medewerker 10,8 jaar bij ons in dienst.

### 5.2 Ontwikkeling medewerker en organisatie

De Nationale ombudsman hecht eraan dat zijn medewerkers zich voortdurend ontwikkelen. Er zijn in 2017 onder meer opleidingen aangeboden op het gebied van de Algemene wet bestuursrecht, jeugdrecht, effectief Nederlands en Engels en een training op het terrein van bemiddeling. Daarnaast konden veel medewerkers individueel extern een opleiding of training volgen.

In 2017 hebben we onderzoeksbureau Van der Bunt gevraagd om naar de effectiviteit te kijken van onze onderzoeken uit eigen beweging. Dit onderzoek moest een beeld schetsen van acties en instrumenten die bijdragen dan wel afbreuk doen aan de reikwijdte en het effect van onze onderzoeken. Hoe kunnen wij daarop sturen? Want uiteindelijk willen we dat onze onderzoeken een zo breed mogelijk (positief) effect hebben op de relatie tussen de burger en de overheid. Inmiddels zijn we aan de slag gegaan met de aanbevelingen. Zo publiceren we de onderzoeksagenda op de website en herzien we onze behoorlijkheidsnormen. Daarnaast gaan we op meer manieren communiceren over ons onderzoek dan alleen het rapport.

Ook zijn we in 2017 gestart met verdere professionalisering van onze eigen klachtbehandeling. We hebben een handreiking professionele klachtbehandeling opgesteld voor onze eigen medewerkers. Met die handreiking en de daarin opgenomen leidraad hebben we een gezamenlijk denkkader neergezet. De substituut ombudsman ziet toe op de kwaliteit van het werk, bijvoorbeeld in brieven en rapporten. Hierin staat waarom we aan klachtbehandeling doen, hoe we dat doen, en wat dat betekent voor ons dagelijks werk.

Om zich het gedachtengoed van de handreiking eigen te maken, hebben alle medewerkers in het primair proces deelgenomen aan workshops professionele klachtbehandeling. Daarnaast zijn we gestart met de

ombudsvisie professionele klachtbehandeling, die we in het eerste kwartaal van 2018 als openbaar rapport publiceren. Om overheidsinstanties aangehaakt te houden bij dit project zijn rondetafelgesprekken gehouden met klachtbehandelaars van een breed spectrum aan overheidsinstanties. Zodat we in 2018 de stap kunnen maken naar klachtbehandeling van overheidsinstanties. Bijvoorbeeld bij de 280 gemeenten waarvoor we ombudsman zijn. Met adviezen en workshops helpen we de overheidsinstanties om de klachten beter te behandelen.

### **5.3 Ziekteverzuim en vitaliteit**

In 2017 is het ziekteverzuim gedaald van 4,1 procent naar 3,7 procent. Vitaliteit is een belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman. Hij wil een werkgever zijn waarbij de medewerkers vitaal en veilig kunnen werken. Hier is dan ook een beleid voor opgesteld. Het beleid Vitaal en Veilig Werken heeft drie uitgangspunten:

- vitaliteit: we streven ernaar dat een medewerker gezond, productief en gemotiveerd werkt in een passende functie;
- inzetbaarheid: de inzetbaarheid is niet lager dan de landelijke norm;
- veilig werken: we voorkomen dat een medewerker fysieke of psychische werkgerelateerde klachten krijgt, zodat medewerkers vitaal en gezond bij ons kunnen werken.

Mede voor de vitaliteit kunnen medewerkers het hele jaar door deelnemen aan sportieve activiteiten, georganiseerd in de pauze en na werktijd.

### **5.4 Medewerkers naar buiten**

We ontvangen dagelijks klachten van burgers over tal van overheidsinstanties. Kennis van die instanties en hoe zij werken, is daarom erg belangrijk. Ook is het belangrijk dat de medewerkers die die klachten behandelen, inzicht hebben in de leefwereld van de burger. Hier werken we als volgt aan:

- medewerkers brengen werkbezoeken aan uiteenlopende overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties. Zij volgen, organiseren en geven uiteenlopende workshops, lezingen en cursussen die gaan over burger-overheid aan tal van groepen, onderwijsinstellingen en instanties;
- medewerkers gaan op werkstage. Ze worden gestimuleerd om een snuffel- of werkstage te doen bij een overheidsinstantie. Zo kunnen ze hun kennis vergroten;
- we detacheren medewerkers bij andere organisaties. Daar kunnen medewerkers zelf om vragen. In 2017 waren enkele medewerkers elders gedetacheerd;
- ook worden medewerkers van andere organisaties regelmatig gedetacheerd bij de Nationale ombudsman. Dit levert nieuwe kennis en inzichten op. In 2017 waren 14 medewerkers van andere organisaties bij ons werk betrokken.

### **5.5 Nevenfuncties ambtsdragers**

In 2017 bekleedden de ambtsdragers de navolgende nevenfuncties. Dit is de stand van zaken op 31 december 2017. De nevenfuncties worden ook gepubliceerd op de website.<sup>71</sup>

<sup>71</sup> Overzicht nevenfuncties ambtsdragers: [www.nationaleombudsman.nl/ambtsdragers](http://www.nationaleombudsman.nl/ambtsdragers)

Margrite Kalverboer

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

Joyce Sylvester

- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting organisatie oude Muziek Utrecht (sinds 1 januari 2014, onbezoldigd).
- Voorzitter Bestuur Giro 555, SHO (sinds 21 mei 2015, onbezoldigd).
- Lid Raad van toezicht Stedelijk Museum Amsterdam (sinds 1 mei 2015, onbezoldigd).
- Lid Raad van Toezicht PCOU/St. Willibrord Utrecht (sinds 1 augustus 2015, bezoldigd).
- Ambassadeur Stichting duurzame Ontwikkeling Nederland Suriname (d'ONS) (sinds 2006, onbezoldigd).

Reinier van Zutphen

- Docent Studiecentrum Rechtspleging (sinds 1 april 2005, bezoldigd met honorarium per cursus).
- Ambassadeur Stichting voor Vluchtelingen-studenten UAF (sinds 1 november 2013, onbezoldigd).
- Voorzitter (eerder lid) Raad van Toezicht Juridisch Loket (sinds 5 juli 2012, bezoldigd).
- Voorzitter (eerder lid) Raad van Toezicht en key expert Center for International Legal Cooperation (sinds 20 december 2013 – voorzitterschap onbezoldigd; uitvoeren van missies tegen dagtarief en onkostenvergoeding).
- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, onbezoldigd).
- Lid Raad van Advies College Rechten van de Mens (sinds 1 april 2015, onbezoldigd).
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, onbezoldigd).
- Bestuurslid van de Europese Regio van het Internationale ombudsman instituut (International Ombudsman Institute) (sinds 8 september 2016, onbezoldigd).
- Lid Comité van Aanbevelingen voor een boek over het studentenverzet in Rotterdam (tijdelijke functie, onbezoldigd).
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (StAB) in Den Haag (bezoldigd, met onkostenvergoeding).

## **5.6 Klachten over de Nationale ombudsman**

We ontvingen in 2017 exact 100 klachten over de Nationale ombudsman. Niet alle burgers die contact hebben gehad met de Nationale ombudsman, zijn tevreden over het contact met onze medewerkers. Daarover kunnen ze een klacht bij ons indienen. Het doel van onze klachtbehandeling is ten eerste, als dat mogelijk is, het vertrouwen in de Nationale ombudsman herstellen. Daarnaast willen wij leren van onze fouten.

Als mensen de Nationale ombudsman benaderen, zijn de verwachtingen hooggespannen. Het komt vaak voor dat de verwachtingen niet gelijk opgaan met de mogelijkheden van de Nationale ombudsman. Het is daarom belangrijk om bij een klacht over de overheid snel duidelijk te maken wat een burger van de Nationale ombudsman mag verwachten. Duidelijkheid over de inhoud van de klacht, maar ook over de werkwijze die iemand bij ons kan verwachten.

### **Niet op tijd informeren en lange behandelduur**

Het afgelopen jaar zijn meerdere klachten ingediend over het niet op tijd informeren over de stand van zaken. Veel van deze klachten waren gegrond. Sommige mensen gaven aan dat zij eerder hadden willen weten wat zij konden verwachten. Ook werd geklaagd over de lange behandelduur. Deze klachten waren vaak terecht. De informatievoorziening en de behandelduur blijven dan ook een punt van aandacht voor de eigen organisatie.

Een paar van de klachten in 2017 gingen over hoe medewerkers burgers telefonisch te woord hadden gestaan. Doordat wij geen telefoongesprekken opnemen, is het nauwelijks vast te stellen hoe een telefoongesprek is verlopen en wat er van beide kanten is gezegd. Daarom komt de Nationale ombudsman bij deze klachten meestal niet tot een oordeel. Dit is vaak weinig bevredigend voor de burger en voor de medewerker. Toch ziet de Nationale ombudsman geen aanleiding om aan één kant van het verhaal meer waarde te hechten dan aan de andere kant van het verhaal.

### **5.7 Ondernemingsraad**

De ondernemingsraad (OR) van de Nationale ombudsman bestaat uit zeven leden. De adviesaanvragen en instemmingsverzoeken toetst de OR aan de zelf ontwikkelde toetsingscriteria die gebaseerd zijn op de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Maandelijks overlegt de OR met de directeur. In 2017 is de OR nauw betrokken geweest bij de realisatie van de reorganisatieplannen.