



Jaarverslag 2023  
Publieksversie

## Burgerperspectief: een manier van doen



**nationale  
ombudsman**



**veteranen  
ombudsman**



**kinder  
ombudsman**



# JAARVERSLAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN, DE KINDEROMBUDSMAN EN DE VETERANENOMBUDSMAN OVER 2023

## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	5
Leeswijzer	9
Terugblik	10
1. Het werk van de Nationale ombudsman	11
1.1 Het werk van de Nationale ombudsman	12
1.2 Behoorlijkheid	13
1.3 Raadbaak en aandacht voor professionals	15
1.4 Lokale ombudsman	15
1.5 Caribisch Nederland	17
1.6 Internationale activiteiten	20
2. Het werk van de Kinderombudsman	25
2.1 Missie en visie	25
2.2 Het werk van de Kinderombudsman	26
2.3 Internationale activiteiten	30
3. Het werk van de Veteranenombudsman	31
3.1 Het werk van de Veteranenombudsman	31
3.2 Internationale activiteiten	33
4. Ombudsagenda	36
4.1 Armoede	36
4.2 Toegang tot voorzieningen	42
4.3 Fundamentele rechten	49
4.4 Participatie en invloed	54
4.5 Leefbaarheid	59
4.6 Levensloop en ontwikkeling	63
5. Feiten en cijfers	66
5.1 Nationale ombudsman	66
5.2 Kinderombudsman	67
5.3 Veteranenombudsman	68
5.4 Caribisch Nederland	69
6. Onze mensen	70



# VOORWOORD

## Burgerperspectief: een manier van doen

Liset heeft een fysieke beperking. Ze gaat twee dagdelen per week naar dagbesteding in een stad in de buurt. Maar het vervoer ernaartoe wordt een steeds groter probleem. Haar kilometerbudget vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) raakt snel op. Haar wereld wordt steeds kleiner. Op verzoek van haar dochter kijkt de gemeente wat er mogelijk is. Er wordt gewerkt aan een plek bij een andere dagbesteding. Hier zal Liset nog even op moeten wachten. Ondertussen verhoogt de gemeente wel haar budget, zodat ze toch weer één dagdeel per week naar dagbesteding kan én een keer naar zwembles. Deze gemeente heeft gedaan wat nodig was. Het kan dus wel: een overheid die zoekt naar praktische oplossingen met concrete resultaten voor burgers.

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, waaronder kinderen en veteranen, te helpen als het misgaat. En om overheden en andere instanties uit te dagen het perspectief van burgers te borgen in alles wat ze doen en te zorgen dat kinderrechten worden nageleefd. Voor de ombudsmannen staat centraal hoe de overheid zich in de praktijk gedraagt naar en omgaat met burgers. Het burgerperspectief moet verweven zijn in al het handelen van de overheid. De overheid moet zorgen voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid, zodat burgers zich beschermd voelen in hun fundamentele rechten: een belangrijke pijler van onze rechtsstaat. Een rechtsstaat die voor de ombudsmannen overigens geen abstract begrip is, maar iets waar iedereen in Nederland - zeker iemand in een kwetsbare positie - elke dag mee te maken heeft.

Bestaande wetten en regels bieden voldoende ruimte voor een betere dienstverlening door de overheid. De praktijk blijkt echter veelal anders. De overheid heeft nog te vaak een regelreflex en tracht problemen op te lossen met bureaucratische instrumenten als wettelijke kaders, processen en verantwoording. Maar veel problemen van burgers worden niet voorkomen of opgelost met nieuwe wetten en regels. Het duurde afgelopen jaar gemiddeld 420 dagen voor een wet om behandeld te worden in het parlement. En dan rekenen we de voorbereidingstijd niet mee. Dat is kostbare tijd voor burgers die een snellere oplossing nodig hebben. Het is nu aan de overheid om veranderingen vooral praktisch vorm en invulling te geven. Want juist in een periode waarin er veel wordt gesproken over het verbeteren van de relatie tussen burgers en de overheid, is het van belang dat burgers die verbeteringen ook daadwerkelijk ervaren in hun contacten met de overheid. De burger is gebaat bij veranderingen in het gedrag van de overheid en niet in de systemen. De titel van het jaarverslag over 2015 luidde: *Burgerperspectief: een manier van kijken*. Nu stellen wij: het is een manier van doen.

## AF VAN TERUGKERENDE PATRONEN

In 2023 brachten we meerdere rapporten uit over structurele problemen bij de overheid. Twee rapporten – één van de Nationale ombudsman en één van de Kinderombudsman – onderzochten meerdere hersteloperaties door de overheid: **Herstel bieden: een vak apart en Waar ik bij ben**. De bevindingen van beide onderzoeken zijn illustratief voor overheidshandelen. Het gaat om patronen binnen de overheid die tot op de dag van vandaag nog altijd niet zijn doorbroken. Patronen die wij nog steeds dagelijks tegenkomen in onze gesprekken met mensen op markten, pleinen, aan de keukentafel of aan de telefoon. Met kinderen op scholen of in jeugdzorginstellingen en met veteranen in inloophuizen.

We merken ook bij bestuurders en professionals het besef dat het anders moet. Tijdens rondetafelgesprekken over onze rapporten, tijdens sessies over behoorlijk overheidshandelen en tijdens de regelmatige gesprekken die we hebben met bestuurders van allerlei nationale en lokale overheidsorganisaties. Iedereen wil de knop om zetten en dat is hoopvol. Tegelijkertijd zien we de onmacht om het overheidshandelen echt te veranderen. Welke patronen moeten doorbroken worden zodat voor veel burgers in de knel de situatie zichtbaar verandert?

## PERSOONLIJK CONTACT

Uit beide eerder genoemde onderzoeken blijkt dat in de relatie tussen overheid en burger regelmatig iets misgaat. Het lukt de overheid bij financieel of emotioneel herstel vaak niet om aan te sluiten bij de behoeften en leefwereld van de mensen om wie het gaat. De focus ligt op snel handelen en werken vanuit de bestaande systemen, waardoor het persoonlijk contact met gedupeerden naar de achtergrond verschuift. Dit patroon zien we ook in veel andere situaties terug. Het (blijven) werken vanuit bestaande systemen, meer regels en verregaande juridisering van het contact tussen overheid en burger, het blijkt lastig te doorbreken. Het doorvoeren van veranderingen door aanpassing van systemen blijkt al jaren een giftige paradox. Dat zien we ook bij veranderingen in de jeugdzorg. Elke aanpassing van het systeem om eerdere problemen op te lossen, zorgt weer voor nieuwe problemen én nieuwe aanpassingen. Ondertussen blijven de oude problemen bestaan en wordt de zorg complexer en duurder. Kinderen en jongeren worden in de tussentijd nog altijd niet goed geholpen.

De overheid handelt te weinig vanuit de vraag: wat is een behoorlijke manier van doen? Terwijl het antwoord vaak eenvoudig is: persoonlijk contact en luisteren naar de behoeften van burgers en kinderen. En dan gaat het niet om burgers het recht geven op persoonlijk contact met de overheid. Het vastleggen van een recht heeft tenslotte een beperkte waarde als de intrinsieke interesse ontbreekt. Het is een plicht van de overheid om burgers zelf op te zoeken. Om te luisteren. En dan te doen wat nodig is. Er zijn voldoende voorbeelden waarin we zien dat het wél kan. Zo voert de gemeente Vaals de Wmo op eigen wijze uit. Deze gemeente heeft een bewegingsmakelaar die echt luistert naar inwoners. Die met hen in gesprek gaat over wat ze nodig hebben. En die niet de regels en de ingekochte zorg leidend laat zijn. Maar het blijft schrijnend dat passende

zorg, hulp of ondersteuning voor burgers nog altijd afhangt van hun woonplaats.

## **DE OVERHEID MOET LEREN LEREN**

Overheidsinstanties maken te weinig gebruik van de kennis en ervaring die in eerdere hersteltrajecten is opgedaan. Het wiel wordt steeds opnieuw uitgevonden en de overheid leert te weinig van eerdere ervaringen. Het is één van de redenen dat we ook regelmatig terugblikonderzoeken doen. Waarbij we specifiek kijken of de situatie voor burgers intussen zichtbaar is verbeterd en of de overheid geleerd heeft. Vaak is het antwoord nee. In 2023 blikten we terug op hoe burgers in kwetsbare posities die afhankelijk zijn van een digitale machtiging, zaken kunnen doen met de overheid. Waarbij de conclusie was dat de digitale toegang voor wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden nog altijd niet goed geregeld is. Een ander voorbeeld is ons derde onderzoek naar q-koorts patiënten. Zij ervaren na 15 jaar nog altijd dagelijks ernstige gevolgen van hun ziekte. Tot op de dag van vandaag hebben zij van de overheid nog niet de erkenning gehad die zij verdienen.

Waarin de overheid bij hersteltrajecten ook hardleers blijkt, is het teveel sturen op (financiële) verantwoording en controle. Het proces wordt vervolgens traag en ingewikkeld, terwijl burgers juist een duidelijke, eenvoudige en snelle afwikkeling willen. Het blijkt lastig voor de overheid om de dienstverlening eenvoudig te houden. Toch kan het wel. Dat zien we vooral bij overheidsinstanties die de taak hebben om geld van burgers te innen. Met als mooi voorbeeld de vooraf ingevulde belastingaangifte, waarbij burgers alleen hoeven te bevestigen of alles juist is. Bij overheidsinstanties die geld uitkeren aan burgers, zien we minder goede voorbeelden van eenvoudige dienstverlening. Daarom blijven wij aandacht vragen voor een meer proactieve overheid. Een overheid die ook het toewijzen van voorzieningen eenvoudig organiseert, bijvoorbeeld door die automatisch toe te kennen.

## **VERONDERSTELDE BELEMMERINGEN**

De overheid houdt zichzelf, vooral bij proactieve dienstverlening, vaak gevangen in veronderstelde belemmeringen. Ze denkt in problemen in plaats van in mogelijkheden. En zo houdt ze zelf, onder het mom van wet- en regelgeving die veranderingen onmogelijk maken, broodnodige veranderingen in de eigen dienstverlening tegen. Een voorbeeld hiervan is de vaak strenge toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG biedt meer mogelijkheden om gegevens uit te wisselen tussen overheidsorganisaties, dan vaak door diezelfde organisaties wordt gedacht. Zij ervaren de privacyregels als obstakel, met grote gevolgen voor burgers. Problemen in de uitvoering van overheidstaken hadden grotendeels voorkomen kunnen worden als de politiek eerder duidelijke keuzes maakt over de balans tussen privacy en de uitvoering van overheidstaken. Want óók daar biedt de AVG ruimte voor. Dat zagen we bijvoorbeeld bij de vereenvoudiging van het krijgen van dubbele kinderbijslag bij kinderen die intensieve zorg nodig hebben. Als ouders/verzorgers van deze kinderen toestemming geven voor het delen van gegevens met de SVB, ontvangen zij de dubbele kinderbijslag automatisch.

Een ander voorbeeld van een veronderstelde belemmering is dat het contact met burgers alleen via de formele weg kan, liefst met behulp van een standaardprocedure. Het gaat uit van de angst voor nare gevolgen of precedentwerking en niet van de gedachte om de krachtige positie van de overheidsdienstverlener te gebruiken om het goede te doen. Het lijkt alsof het antwoorden volgens het proces de overheid meer zekerheid biedt dan simpelweg in gesprek te gaan met burgers, op zoek naar een passende oplossing. Een goed voorbeeld uit ons onderzoek naar vroegsignalering door gemeenten, is dat meerdere gemeenten in Nederland bij burgers langs de deuren gaan om schulden op tijd te signaleren en zo erger voorkomen. Die gemeenten lieten het niet bij het sturen van een brief alleen, maar gingen door totdat er persoonlijk contact was. Want dat blijkt in de praktijk vrijwel altijd effectief.

### **EEN MANIER VAN DOEN**

Het is nú nodig om resultaat te boeken waarmee burgers en komende generaties burgers het vertrouwen in de overheid terug krijgen. Er zijn voldoende mogelijkheden. En we weten en zien dat praktische veranderingen helpen. Resultaten zonder veronderstelde belemmerende regels, wetgeving en systemen. Resultaten die voelbaar, zichtbaar en toekomstbestendig zijn. In onze gesprekken met burgers, kinderen en veteranen hebben we keer op keer geleerd dat het begint met luisteren. Wij stonden en staan niet één keer, niet twee keer, maar zo vaak als nodig bij beschadigde huizen in Groningen en met de laarzen aan in Limburg. We waren het afgelopen jaar te vinden op tal van plekken in Nederland en in het Caribisch deel van ons Koninkrijk. Om te horen waar burgers en ondernemers tegenaanlopen in hun contact met de overheid. Waar het misgaat en waar zij wel mee geholpen zijn. Meer dan 22.000 keer namen burgers, kinderen en veteranen het afgelopen jaar zelf contact met ons op. Met gesprekken, telefoontjes en brieven hielpen wij hen op weg. En dat zullen we blijven doen, zo lang als nodig is. Het is een manier van doen.

Kinderombudsvrouw  
Margrite Kalverboer

Nationale ombudsman en Veteranenombudsman  
Reinier van Zutphen



## LEESWIJZER

In dit jaarverslag leest u allereerst een korte terugblik op de boodschap die de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman in hun jaarverslag over 2022 centraal hebben gesteld. Hoofdstuk 1 gaat over het werk van de Nationale ombudsman. Hierin wordt onder andere een toelichting gegeven op de gesprekken met parlement en kabinet, het project rond behoorlijkheid, de Raadbaak voor professionals, de lokale ombudsfunctie, de activiteiten in Caribisch Nederland en de internationale activiteiten. In hoofdstuk 2 komt het werk van de Kinderombudsman aan bod en in hoofdstuk 3 het werk van de Veteranenombudsman.

De activiteiten van onze Ombudsagenda lichten we toe in hoofdstuk 4. Daarbij gaan we in op de zes thema's die daar op staan: Armoede, Toegang tot voorzieningen, Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Leefbaarheid en Levensloop en ontwikkeling.

In hoofdstuk 5 presenteren we de feiten en cijfers over de klachten, vragen en signalen die zijn binnengekomen. Deze worden onderverdeeld naar de drie ombudsfuncties en Caribisch Nederland. Een uitwerking van alle cijfers vindt u in de cijferbijlage. In hoofdstuk 6 vindt u de personeelscijfers van de ombudsmannen.

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

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

# TERUGBLIK

## Tijd voor de burger

In 2023 was er veel belangstelling voor het werk van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman en voor onze boodschap aan de overheid in ons jaarverslag over 2022: **Tijd voor de burger**. Nog altijd wachten te veel burgers te lang voordat begonnen wordt aan de oplossing van hun problemen. Maar meer snelheid mag niet leiden tot het overhaast nemen van beslissingen. Het gaat erom dat de overheid het gesprek snel start, erkent dat er fouten zijn gemaakt en vervolgens de tijd neemt om naast de burger te gaan staan en weloverwogen aan de slag gaat met de oplossing. Dan bied je burgers perspectief, met tijd en aandacht. En worden burgers niet pas dusdanig laat in het proces betrokken dat juridische bijstand onvermijdelijk is.

Om dit goed te doen adviseerden we de overheid om eerder, vaker en beter actief te luisteren naar burgers. Met als doel om samen verder te komen, want daar begint het leren. De belangrijkste vraag om te stellen is: wat heb je nodig? Direct gevolgd door de vraag wat burgers zelf kunnen doen en hoe de overheid hen kan ondersteunen bij wat ze niet zelf kunnen doen. Die eigen regie is belangrijk, want zelfbeschikking en regie gaan gepaard met welzijn en geluk. Dus moet er niet langer over burgers gesproken worden, maar mét. En de overheid zou zich pro-actiever moeten opstellen en meer moeten inzetten op het voorkomen van problemen.

Wij beloofden ernaar te streven om het goede voorbeeld te geven door te blijven investeren in onze bereikbaarheid en toegankelijkheid. En door alle burgers in het Europese en Caribische deel van het Koninkrijk actief op te zoeken.

# 1. HET WERK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

## 1.1. Het werk van de Nationale ombudsman

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

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

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

Naast het behandelen van verzoeken van individuele burgers zet de Nationale ombudsman ook in op het verbeteren van de dienstverlening door de overheid. Dit doet de ombudsman door inzet van een breed scala aan activiteiten. Een belangrijk instrument in dit kader is het onderzoek uit eigen beweging. In 2023 zijn vijftien onderzoeken uit eigen beweging afgerond met een openbaar rapport (negen) of met een brief aan de betrokken bewindspersoon (zes). Er zijn elf onderzoeken gestart in 2023. Ook zijn vanuit de ombudsman andere activiteiten ondernomen om de klachtbehandeling en dienstverlening van de overheid te versterken. Zo zijn in 2023 39 presentaties en workshops gegeven over professionele klachtbehandeling en aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag, om zo overheidsinstanties te helpen hun klachtbehandeling te verbeteren. Verder zijn er 70 lezingen, interviews en presentaties gegeven door de ombudsman om aandacht te vragen voor (structurele) problemen en het werk van de ombudsman.

### *De relatie met het parlement*

Afgelopen jaar kwamen er elf Kabinetsreacties op een rapport of een brief van de Nationale ombudsman. Ook werden er twee keer Kamervragen gesteld direct naar aanleiding van een rapport of brief van de ombudsman en er werd in tien andere Kamervragen naar verwezen. Ook gebeurde het zes keer dat een bewindspersoon bij de beantwoording van Kamervragen de ombudsman noemde, terwijl de ombudsman niet in de vragen zelf genoemd werd. Daarnaast werden er in 2023 acht moties ingediend waarin de ombudsman genoemd werd.

De Nationale ombudsman sprak vier keer in de Tweede Kamer over of naar aanleiding van een van zijn onderzoeken. Onderzoeken en stukken van de ombudsman uit 2023 die het vaakst genoemd werden in de Kamerstukken, waren de rapporten over gaswinning in Groningen (21 Kamerstukken), het kinderopvangtoeslagschandaal (twintig), het onderzoek over huisuitzettingen **Als de overheid niet thuis geeft** (tien) en het jaarverslag over 2022 (zeventien). Ook onderzoeken uit eerdere jaren zien we terugkomen in de Kamerstukken van 2023, zoals de drie rapporten over sociale minimagroepen (statushouders, jongeren met een beperking en jongeren in de bijstand) uit 2022 en het in 2022 gepubliceerde reflectiestuk **Sociale minima in de knel** (27). Ook was er opnieuw aandacht voor het onderzoek **Met te weinig genoeg nemen** uit 2022, over het niet benutten van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie (elf). Daarnaast was er aandacht voor brieven van de ombudsman uit 2016 en 2017 over wet- en regelgeving die in bepaalde situaties ongewenste gevolgen heeft voor financieel kwetsbare gezinnen (twaalf).

De ombudsman ging in gesprek met de Tweede Kamercommissies Binnenlandse Zaken en Defensie over het jaarverslag over 2022. Daarnaast sprak hij met de commissie Financiën over de hersteloperatie van de kinderopvangtoeslag en met de commissie Economische Zaken en Klimaat over de gaswinning in Groningen.

Daarnaast spreekt de Nationale ombudsman twee keer per jaar met de voorzitter van de Tweede Kamer en de griffier. In 2023 sprak hij met hen over het vertrouwen van de burger in de politiek, de opvolging van de rapporten van de ombudsmannen door de Tweede Kamer en de signaleringsfunctie van de Nationale ombudsman.

#### *Gesprekken met kabinet en uitvoeringsorganisaties*

De Nationale ombudsman spreekt met burgers én met de overheid. Het is tenslotte niet alleen zijn doel om burgers op weg te helpen, maar ook om de overheid te helpen om meer oog te hebben voor het perspectief van de burger, in alles wat zij doet. Het gaat om reguliere individuele gesprekken met kabinetsleden, maar ook met bestuurders van nationale en lokale overheden over de problemen en oplossingsrichtingen die de ombudsman ziet op basis van klachten, signalen en eigen onderzoek.

In 2023 voerde de Nationale ombudsman, naast de reguliere gesprekken, ook twee achtergrondgesprekken met een groep van bestuurders van verschillende uitvoeringsorganisaties over actuele onderwerpen als privacy en een proactieve overheid. Verder spreken de ombudsman en/of zijn medewerkers geregeld met maatschappelijke (belangen)organisaties, onder andere over de ervaringen van hun achterban of cliëntèle met overheden. Denk aan Slachtofferhulp Nederland, Juridisch Loket, Ieder(in), Vluchtelingenwerk, Nidos, Nationale Jeugdraad, Leger des Heils, Valente, Landelijke Cliëntenraad, ZZP-Nederland, Per Saldo, ANBO, Sociaal Werk Nederland en Schuldhulpmaatje.

### Reorganisatie

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman willen duurzaam kunnen blijven anticiperen op belangrijke ontwikkelingen in de omgeving. We willen effectief en efficiënt werken en daarmee zoveel mogelijk bereiken voor de burgers, kinderen en veteranen die ons nodig hebben. Dat vergt een professionele en goed ingerichte organisatie. In 2023 zijn daarom veranderingen in de organisatie doorgevoerd. Er is meer focus gekomen op de belangrijke processen, klachtbehandeling en activiteiten en onderzoek uit eigen beweging. En er is meer samenhang tussen de drie ombudsfuncties aangebracht. Er wordt intensiever samengewerkt en de medewerkers benutten elkaars kennis en expertise meer dan voorheen. Met deze manier van werken beogen we nog sneller en beter burgers op weg te helpen en signalen uit de samenleving op te halen en deze op een goede manier onder de aandacht van de overheid te brengen.

## 1.2. Behoorlijkheid

Behoorlijkheid is de norm voor de Nationale ombudsman als hij oordeelt en adviseert over het handelen van de overheid. Bij behoorlijk handelen gaat het erom dat de overheid het perspectief van burgers centraal stelt. De essentie van behoorlijkheid heeft de ombudsman vastgelegd in de Behoorlijkheidswijzer. De daarin opgenomen vereisten gebruikt hij om klachten over de overheid te toetsen en om overheden uit te dagen vanuit burgerperspectief te kijken naar hun werk. Het antwoord op de vraag wat behoorlijkheid precies is, is aan verandering onderhevig, net als de relatie tussen burger en overheid. Daarom nam de ombudsman in 2021, zo'n tien jaar na de laatste evaluatie van de Behoorlijkheidswijzer, de invulling van behoorlijkheid wederom onder de loep. In 2022 voerde de ombudsman vervolgens veel gesprekken met de buitenwereld over dit onderwerp.

In 2023 richtte hij zich op de vertaalslag van de opgedane inzichten naar een actuele invulling van behoorlijkheid. Hij analyseerde de rode draden in de gesprekken met de buitenwereld om beter zicht te krijgen op wat burgers, overheden en maatschappelijke organisaties zien als de kern van een behoorlijke overheid, wat er daarin goed gaat en misgaat en hoe de ombudsman behoorlijkheid effectiever kan inzetten. Deze inzichten vormen de basis voor de nieuwe inkleuring en toepassing van behoorlijkheid voor de komende jaren. De resultaten presenteert de Nationale ombudsman in 2024.

### Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

#### Duidelijk communiceren met de burger

Theo en zijn ex-vrouw zijn al tien jaar uit elkaar en sinds de scheiding is het contact slecht. Samen hebben ze drie kinderen, die bij zijn ex wonen en die Theo tot zijn spijt bijna niet ziet. Hij betaalt elke maand via het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) alimentatie aan zijn ex. Dat is bedoeld voor de zorg voor hun drie kinderen. Onlangs is zijn dochter 18 geworden. Zij mag er nu voor kiezen om de alimentatie op haar eigen rekening te ontvangen.

Theo heeft dat liever en vraagt het LBIO om het bankrekeningnummer van zijn dochter. Zij zien dat de dochter op een aanvraagformulier heeft ingevuld dat de betaling via haar moeder mag verlopen, maar ze vertellen Theo dat zijn dochter het ook goed vindt als hij het geld rechtstreeks overmaakt.

Ondertussen weet Theo niet precies welk bedrag hij voor zijn dochter moet overmaken. Hij maakt nu maandelijks één bedrag over voor zijn drie kinderen en heeft het LBIO daarom gevraagd om een berekening. Maar de berekening die ze maken is voor hem niet duidelijk. Theo vraagt de Nationale ombudsman om hulp. We vragen het LBIO om nog eens goed te achterhalen wat de dochter het liefst wil en om welk bedrag het gaat. Gelukkig ontvangt Theo dan snel de juiste gegevens en hoort hij dat hij de alimentatie rechtstreeks naar zijn dochter mag overmaken. Helaas communiceren overheidsinstanties vaker niet duidelijk genoeg met de burger. Ze moeten meer de tijd nemen om samen met de burger naar de vraag of het probleem te kijken en tot een oplossing te komen.

#### Geen toestemming gegeven voor informatie delen

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) stuurt Amina een brief waarin staat dat ze recht heeft op kinderbijslag, maar dat nog niet heeft aangevraagd. Dat heeft ze bewust niet gedaan omdat haar man tijdelijk in België werkt en ze weet niet precies hoe het dan zit met kinderbijslag. Als ze een paar maanden later een herinnering krijgt, besluit ze toch de kinderbijslag aan te vragen via een online aanvraagformulier. Eén van de vragen op het formulier gaat over werken in het buitenland. Amina vult in dat haar man tijdelijk in België werkt.

Een week later krijgt Amina bericht dat zij kinderbijslag krijgt. In de brief staat ook dat zij misschien recht heeft op Belgische kinderbijslag. En dat de SVB haar informatie heeft doorgegeven aan de Belgische instanties. Na een tijd krijgt ze verschillende brieven van de Belgische instantie, waarin ze vragen om meer informatie. Amina is stomverbaasd. Ze wil geen Belgische kinderbijslag aanvragen en heeft nooit toestemming gegeven om haar informatie door te sturen. Amina dient daar een klacht over in bij de SVB. Zij geven aan dat ze de Europese regels volgen. Op Amina's verzoek gaat de Nationale ombudsman na hoe zo'n aanvraag bij de SVB precies verloopt en wat de regels zijn.

Uit ons onderzoek blijkt dat Amina niet kon weten dat de SVB haar informatie zou doorsturen, toen ze de aanvraag deed. We vroegen de SVB daarom om het online formulier aan te passen. En om duidelijk te vermelden waarom ze naar bepaalde informatie vragen en wat ze daar vervolgens mee doen. De SVB heeft inmiddels laten weten dat ze het formulier gaan aanpassen, zodat mensen straks niet meer voor dit soort vervelende verrassingen komen te staan.

### 1.3. Raadbaak en aandacht voor professionals

Professionals en intermediairs die direct of indirect werken met burgers voeren onderling en met medewerkers van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en de Veteranenombudsman vele gesprekken in de Raadbaak, een online community. Zij delen er signalen en kennis, stellen elkaar vragen en bespreken casuïstiek. Door met en van elkaar te leren, kunnen ze burgers sneller en beter op weg helpen. De ombudsman en zijn onderzoekers signaleren via de Raadbaak mogelijke knelpunten die kunnen aanzetten tot nader onderzoek. Inmiddels zijn er bijna 1.000 professionals bij de Raadbaak aangesloten.

In 2023 organiseerden we via de Raadbaak online en offline bijeenkomsten voor professionals over diverse inhoudelijke thema's. Daar werd onder andere gesproken over bemiddeling in het klachtproces, knelpunten in de bijstand voor jongeren en de invloed van burgers in de Wet maatschappelijke ondersteuning. Ook organiseerden we een online dialoogsessie over het contact vanuit de gemeente met mensen met een psychologische bijzonderheid. In onze offline bijeenkomst sprak de ombudsman met diverse professionals over de signalen die zij opvangen. Ook spraken de professionals onderling met elkaar over deze signalen en mogelijke oplossingen.

Naast de Raadbaak is er op onze website een speciaal gedeelte ingericht met vakinformatie. Professionals kunnen zich hier aanmelden om op de hoogte te blijven van de meest recente publicaties. Ze vinden hier ook informatie over workshops op het gebied van professionele klachtbehandeling. Daarnaast is er de Raadgeverstelefoon voor bijvoorbeeld klachtbehandelaars, wijkagenten en raadsliden. Via dit speciale telefoonnummer kunnen zij met vragen, voor advies en het doorgeven van signalen in contact komen met klachtonderzoekers bij de ombudsman.

### 1.4. Lokale ombudsman

De Nationale ombudsman is ook de ombudsman van alle provincies en waterschappen, van 269 van de 342 gemeenten (in 2023) en van bijna alle gemeenschappelijke regelingen. Begin 2023 sloten alle dertien Zeeuwse gemeenten aan bij de Nationale ombudsman. Daarmee steeg het percentage van gemeenten dat voor klachtbehandeling is aangesloten bij de Nationale ombudsman naar 78%. Ook de drie bijzondere gemeenten in Caribisch Nederland behoren tot het werkgebied van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman.

Afgelopen jaar kreeg de Nationale ombudsman 3.944 klachten en vragen over lokale overheden. Deze gingen met name over gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Als mensen een klacht hebben over hun gemeente, leggen ze deze eerst aan de gemeente voor. Als die hun klacht volgens de burger niet adequaat behandelt, kan men bij de ombudsman terecht. De laatste jaren is de focus van de ombudsman verschoven van achteraf oordelen, naar het ondersteunen van gemeenten bij het verbeteren van hun eerstelijns klachtbehandeling. Van genezen naar voorkomen. Het is de ambitie om van de Nationale ombudsman om lokaal zichtbaar te zijn en voor burgers voldoende toegankelijk en nabij.

In het licht van deze uitdagingen ondernam de ombudsman een aantal activiteiten in 2023:

- De ombudsman trekt regelmatig het land in voor werkbezoeken. Hij en zijn team verdiepen zich in regionale en lokale thema's. Zij spreken met burgers om te horen wat er speelt en waar zowel burgers als lokale overheden in de praktijk tegenaan lopen. Twee keer per jaar is er een ombudstour: een meerdaags bezoek aan een provincie met de Nationale ombudsman en Kinderombudsman en hun medewerkers. In 2023 waren er ombudstours in Utrecht en Limburg. Naast deze uitgebreide tours, waren er ook kortere werkbezoeken aan onder meer de provincie Zeeland, inclusief Zeeuws-Vlaanderen en het gaswinningsgebied in Groningen en Noord-Drenthe.
- De ombudsman verzorgt ook op lokaal niveau regelmatig workshops of gesprekken over professionele klachtbehandeling en het zorgvuldig begrenzen van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Zowel digitaal via webinars voor bijvoorbeeld de Vereniging van Gemeentesecretarissen, als fysiek bij verschillende gemeenten in het gehele land.
- De ombudsman heeft samen met de Vereniging voor Raadsleden de handreiking **De ombudsman als hulptroop van de gemeenteraad** opgesteld voor raadsleden die meer informatie willen over de bevoegdheden van de ombudsman. Ter voorbereiding ging de ombudsman met de Vereniging voor Raadsleden in gesprek met een aantal gemeenteraden.
- De Nationale ombudsman onderhoudt contacten met meerdere partners, zoals de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het Interprovinciaal Overleg (IPO) en de lokale rekenkamers. Dit heeft er mede toe geleid dat de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers in 2023 een DoeMee-onderzoek heeft uitgevoerd naar de klachtbehandeling door gemeenten, provincies en waterschappen. De resultaten van dit onderzoek kunnen de ombudsman helpen bij het verder professionaliseren van de lokale klachtbehandeling.

Verder is de ombudsman betrokken bij een onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties naar de betekenis van de Wet open overheid voor het openbaar maken van klachten en de afhandeling daarvan. Voor dit project is opgetrokken met lokale ombudsmannen en gemeentelijke klachtencoördinatoren.



Bewoners die getroffen zijn door de gaswinningsproblematiek kunnen ook bij de Nationale ombudsman terecht wanneer zij problemen hebben met de afhandeling van hun schademelding of versterking van hun huis. Om deze werkzaamheden lokaal te borgen is specifieke aandacht gegeven aan lokale toegankelijkheid, het noodzakelijke netwerk in de regio en het verder invullen van de gewenste nabijheid.

## 1.5. Caribisch Nederland

Bewoners van Bonaire, Sint Eustatius en Saba kunnen bij de Nationale ombudsman terecht als zij klachten hebben over de overheid. Ook kunnen zij klachten indienen over het lokale bestuur: de openbare lichamen. Dit laatste is bijzonder omdat burgers, anders dan in Europees Nederland, met klachten over de openbare lichamen ook direct bij de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman terecht kunnen.

### *Reflectie op armoede gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland*

De Nationale ombudsman en Kinderombudsman zien, onder andere tijdens de werkbezoeken van de beide ambtsdragers en hun medewerkers in 2023, dat er nog steeds niet genoeg wordt gedaan aan het verbeteren van de situatie van mensen in armoede in Caribisch Nederland. De problemen die mensen ervaren gaan vaak verder dan alleen geldproblemen. Het gaat bijvoorbeeld ook om goede huisvesting, onderwijs, zorg en sociale steun.

In 2023 brachten de ombudsmannen hun reflectie **De eindjes aan elkaar knopen** uit, over armoede gerelateerde problematiek in Caribisch Nederland. Hierin stellen de ombudsmannen dat het te lang duurt voor de overheid concreet aan de slag gaat met de aanbevelingen en conclusies uit hun eerdere drie rapporten, waaronder:

- Zorg dat er naast het sociaal minimum dat er komt, ook aandacht is voor zaken als goed werkend openbaar vervoer en laagdrempelige schuldhulpverlening.
- Zorg voor betere huisvesting en zeker voor voldoende opvangmogelijkheden voor kwetsbare jongeren.
- Zorg voor meer mogelijkheden voor scholing en trainingen voor jongeren én volwassenen, en zorg dat naschoolse activiteiten voor kinderen blijven bestaan.
- Een buddy, toegankelijke kinderopvang en opvang voor ouderen zijn noodzakelijke maatregelen om meer zorg en meer ondersteuning te krijgen voor de verschillende generaties.

Het is cruciaal dat de overheid hiermee aan de slag gaat omdat armoede binnen een gezin grote gevolgen heeft voor het dagelijks leven en de ontwikkeling van kinderen. Het zorgt voor belemmeringen die kunnen leiden tot een cyclus van armoede, die zich herhaalt in hun latere leven. Deze vicieuze cirkel heeft daarom ernstige gevolgen voor mensen van alle leeftijden: kinderen, jongvolwassenen, (alleenstaande) ouders en ouderen.

De ombudsmannen benadrukken dat het noodzakelijk is dat de oplossingen samen met de inwoners (jong en oud) van Caribisch Nederland worden ontwikkeld. Daarbij is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de culturele verschillen, de kleinschaligheid van de eilanden en het bestaande gebrek aan vertrouwen in de overheid.

De aanbevelingen van de ombudsmannen komen overeen met het op 6 oktober 2023 uitgebrachte rapport 'Een waardig bestaan' van de Commissie sociaal minimum Caribisch Nederland. Het kabinet riep deze commissie in het leven mede naar aanleiding van de oproep van de ombudsmannen om een sociaal minimum voor Caribisch Nederland vast te stellen. Het kabinet heeft in reactie op dat rapport reeds aangegeven de aanbevelingen en de reflectie van de Nationale ombudsman ook te zullen betrekken bij de verdere uitwerking van de adviezen van de Commissie.

### *Klachtbehandeling in Caribisch Nederland*

De Nationale ombudsman is in 2022 een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de behandeling van klachten door het Openbaar Lichaam Bonaire (OLB). Het doel was om inzicht te krijgen in hoe de behandeling van klachten over het OLB zich tot nu toe heeft ontwikkeld. Het OLB en de ombudsman behandelen inmiddels meer dan tien jaar klachten van burgers op Bonaire. De ombudsman heeft samen met het OLB aan de hand van een discussiestuk in een rondetafelgesprek op Bonaire de balans opgemaakt en vooruit gekeken naar de komende jaren.

In 2023 zouden verdere gesprekken plaatsvinden over de ambities van het OLB ten aanzien van klachtbehandeling en het waarborgen van het burgerperspectief. Deze gesprekken zijn, onder meer door de vele wisselingen in het bestuur, niet goed van de grond gekomen. In 2024 zal de ombudsman de gesprekken over de klachtbehandeling van het OLB voortzetten met de nieuwe gezaghebber, de eilandsecretaris en andere belanghebbenden. Dan zal de ombudsman ook met het Openbaar Lichaam Sint Eustatius de balans opmaken over klachtbehandeling en het gesprek daarover verder aangaan. Ook zal met het Openbaar Lichaam Saba het gesprek over klachtbehandeling gestart worden.

### *Rondetafelgesprek*

Op Bonaire organiseerde de Nationale ombudsman een rondetafelbijeenkomst met het maatschappelijk middenveld. Deze bijeenkomst ging over onderwerpen die aansluiten bij de aanbevelingen in de rapporten over armoede, zoals wonen, onderwijs en schuldhulpverlening.

Voor wat betreft het onderwijs werd aangegeven dat het wenselijk is dat er voldoende maaltijden worden aangeboden, dat er voldoende mbo-faciliteiten moeten komen voor bijscholing met de financiële ondersteuning daarbij en dat er structureel betrouwbaar vervoer beschikbaar moet zijn. Vooral het financieel ondersteunen van mbo-leerlingen is een veelgehoord verzoek. Als leerlingen een bijbaan moeten aanhouden om te kunnen leven, duurt de studie lang en dat is extra kostbaar. Met het risico dat zij afhaken en dus geen diploma krijgen. Het onderwijs voor ouderen (die geen aanspraak op een beurs kunnen maken) moet ook beter geregeld worden. Het is nu een enorme uitdaging om de stap van mbo niveau 1

naar mbo niveau 2 te maken. Daarnaast is er aandacht nodig voor het goed organiseren van stageplaatsen en de ondersteuning van studenten daarbij. Te vaak wordt voor de invulling van stages uitgeweken naar studenten vanuit Europees Nederland. Er moet in kaart gebracht worden hoe dat komt en wat er gedaan kan worden om hiervoor lokale mensen te vinden.

Huisvesting is in het algemeen een probleem op de eilanden. Er zijn onvoldoende sociale huurwoningen en onvoldoende plaatsen voor begeleid wonen. Ook ontbreekt een campus waar jongeren kunnen leren wat het betekent om zelfstandig te wonen en er is nog steeds geen huurcommissie.

Tot slot werd schuldsanering vaak genoemd. Veel mensen lenen tegen hoge rentes en ze weten niet altijd hoe ze goed met hun geld om kunnen gaan. Daardoor biedt de verhoging van het jeugdloon en van de uitkeringen geen garantie dat mensen het beter krijgen.

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

#### **Terug naar school op Bonaire**

Martha nam contact op met de Kinderombudsman, omdat haar zoon Everon geen onderwijs meer kreeg. Everon moest vanwege gedragsproblemen twee jaar geleden van school. Hij zou pas weer worden teruggeplaatst op school als hij een traject voor kinderen met psychische problematiek had afgerond. Op een gegeven moment was het traject klaar, maar de school wilde hem niet terugplaatsen omdat hij volgens de school nog niet volledig aan de voorwaarden voldeed.

De Kinderombudsman schreef na overleg met de moeder en de leerplichtambtenaar alle betrokken partijen aan. Wij gaven aan dat Everon recht heeft op onderwijs en we verzochten de betrokken partijen om onder leiding van de leerplichtambtenaar met elkaar om de tafel te gaan zitten om naar een oplossing te zoeken. Dit is gelukt. In september 2023 kon Everon op een andere school voor speciaal onderwijs starten.

#### **Te lang wachten op beslissingen**

Eva vroeg de Kinderombudsman om zich te buigen over haar bezwaar tegen de afwijzing van een tegemoetkoming voor de intensieve zorg voor haar kind. Daar kreeg ze maar geen beslissing over. Wij namen contact op met de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) en met onze contactpersoon van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Uiteindelijk kreeg Martha een beslissing op haar bezwaar en wordt de tegemoetkoming alsnog toegekend.

## Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

### Geen volledig pensioen

Jurino bezoekt het spreekuur van de Nationale ombudsman op Bonaire. Hij heeft de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en bij de RCN een aanvraag ingediend voor een ouderdomspensioen. In Caribisch Nederland heet dat AOV. Jurino krijgt een brief van de RCN waarin staat uitgelegd dat hij niet het volledige ouderdomspensioen krijgt omdat hij een aantal jaren niet was verzekerd volgens de regels.

Jurino is hier erg verbaasd over. Hij studeerde en woonde een aantal jaren in Europees Nederland. Zou hij voor die jaren bij de SVB in Nederland moeten zijn? Hij dient een aanvraag in bij de SVB Nederland voor een ouderdomspensioen. In Europees Nederland heet dat AOW. Deze aanvraag wordt afgewezen omdat niet duidelijk is of Jurino ook in Nederland heeft gewerkt. Wel is duidelijk dat Jurino in Nederland stond ingeschreven en naar Nederland is gekomen om te studeren. Hij vindt het oneerlijk dat hij aan de ene kant wordt gekort op zijn AOV-pensioen en aan de andere kant geen AOW-pensioen kan krijgen. Daarom vraagt hij de ombudsman om naar zijn zaak te kijken.

Als wij contact opnemen met de SVB Nederland, blijkt dat zij het bezwaar van Jurino nooit hebben ontvangen. Wij sturen het bezwaar door en vragen om rekening te houden met alle omstandigheden. De SVB gaat zijn verzoek opnieuw bekijken. Het blijkt dat Jurino over een periode toch verzekerd is voor de wet AOW in Nederland. Dit betekent dat hij voor een aantal jaren wel AOW-pensioen heeft opgebouwd. Jurino is blij dat hij dankzij de hulp van de ombudsman meer ouderdomspensioen ontvangt.

## 1.6. Internationale activiteiten

De Nationale ombudsman verzamelt en deelt op internationaal niveau kennis en ervaring met collega-ombudsmannen. Daardoor kunnen burgers, ook in Nederland, beter worden geholpen. De reizen die de ombudsman, deels ook als Veteranenombudsman, maakt naar andere landen en de inkomende bezoeken staan in het teken van kennisuitwisseling, de onderlinge banden onderhouden en lokale situaties beter leren kennen. Hetzelfde geldt ook voor de Kinderombudsman.

De Nationale ombudsman is lid van het bestuur van de Europese Regio van het International Ombudsman Institute (IOI) en hij is ook lid van de IOI world board. Deze laatste vergaderde in mei in Wenen en heeft daar onder andere gesproken over het opzetten van een ombudsacademy. Een plan dat door de Nationale ombudsman is ontwikkeld om de kennis en ervaring van de medewerkers van de ombudsinstituten op een hoger niveau te brengen. Medewerkers zorgen voor continuïteit in de organisaties. Het borgen van de kwaliteit van de medewerkers draagt bij aan de effectiviteit van de instituten en de bijdrage die ze leveren aan de rule of law.

### *Ombudsmannen van de Benelux*

In 2023 spraken de ombudsmannen van de Benelux met elkaar over ontwikkelingen die hen allen raken. Tijdens de ontmoeting in Den Haag in mei kwamen de mogelijke gevolgen aan bod van de implementatie van de klokkenluidersrichtlijn op hun instituten. Daarnaast ging het gesprek over het recht om je als burger te vergissen. Ofwel, niet elke fout die een burger maakt hoeft op fraude te duiden. Hoe ga je hier als ombudsman mee om en wat kunnen de ombudsmannen bijdragen aan de discussie hierover?

### *Samenwerking met de Griekse ombudsman*

Ook ging in 2023 het derde samenwerkingsproject met de Griekse ombudsman van start. Dit project wordt gefinancierd door de Nederlandse ambassade in Griekenland en richt zich op het werk van de ombudsman bij klimaatverandering, migratie en integratie, audittaken en het bereiken van personen in kwetsbare omstandigheden. De gevolgen van de veranderingen in het klimaat en de energietransitie raken burgers in Griekenland (bosbranden) en in Nederland (overstromingen). De medewerkers verkenden welke rol de ombudsman hierin kan spelen. Binnen het onderwerp migratie en integratie werd een vervolg gegeven aan het voorgaande samenwerkingsproject dat zich vooral richtte op binnenkomst van migranten.

### *Ombudsman Baskenland*

De Nationale ombudsman was in 2023 keynote speaker tijdens de conferentie die de ombudsman van Baskenland organiseerde in het kader van de herziening van de wet op de ombudsman. De ombudsman sprak over de manier waarop zijn werk bijdraagt aan het zichtbaar maken van het burgerperspectief, zodat de overheid daar in al haar handelen rekening mee kan houden. De burger in kwetsbare omstandigheden vormt daarbij een bijzondere doelgroep.

### *Bezoek Straatsburg*

In Straatsburg sprak de Nationale ombudsman met de Raad van Europa, het Europese Hof voor de Rechten van de Mens en de Europese Ombudsman over actuele ontwikkelingen en zorgpunten. In 2023 vond het bezoek plaats in samenwerking met de ombudsman van Baskenland. Een van de doelen was om bij de Raad van Europa een sterkere band met de ombudsmannen in Europa te ontwikkelen. De nieuw benoemde Commissioner for Human Rights van de Raad van Europa gaat hier verder aandacht aan besteden.

### *Overleg ombudsmannen Koninkrijk*

Dit jaar bundelde de Nationale ombudsman zijn jaarlijkse bezoeken aan het Caribisch deel van het Koninkrijk in één reis. Omdat er sterke signalen waren dat er een ombudsman van Aruba benoemd zou worden, bezocht hij met zijn collega's van Sint Maarten en Curaçao de minister-president van Aruba. Zij onderstreepten het belang van deze ontwikkeling. Dit bezoek was mede aanleiding om de jaarlijkse bijeenkomst van de ombudsmannen van het Koninkrijk te houden. Een belangrijk punt op de agenda was de opvolging van de brief aan de overheden van de landen van het Koninkrijk, over de uitkomsten van de armoedeconferentie die door de ombudsman van Curaçao was georganiseerd. De staatssecretaris voor Koninkrijksrelaties organiseerde op 17 maart 2023 een online bijeenkomst

met haar medebewindspersonen over de opvolging van de aanbevelingen. Het ging onder meer over het instellen van een juridisch loket, het ontwikkelen van schuldhulpverleningstrajecten, het ontwikkelen van taalonderwijs, de toegang voor alle kinderen tot kwalitatief goed onderwijs en het recht van ouderen op betere zorg.

### *Samenwerking Indonesië*

In december 2023 vond de laatste bijeenkomst plaats in het samenwerkingsproject met de ombudsman van Indonesië. Al tien jaar werken het Nederlandse en Indonesische instituut samen en dit jaar stond vooral in het teken van de ontwikkeling van het meerjarenprogramma van het Indonesische instituut. Met de Nationale ombudsman wilden de negen commissioners, die samen het instituut van de ombudsman van Indonesië vormen, verkennen welke mogelijke activiteiten geagendeerd zouden kunnen worden om het instituut te versterken. Een van de bespreekpunten waren de Venice Principles die door de Venice Commission zijn opgesteld. Daarin staan de vereisten waaraan een ombudsinstituut moet voldoen. Verder spraken de deelnemers in de besloten bijeenkomst in Bogor over de vereisten voor de medewerkers.

### *Samenwerking met de ombudsman van Servië*

Er vonden drie activiteiten plaats in het samenwerkingsproject dat onderdeel is van het rule of law programma van de Europese Unie in Servië. De samenwerking richt zich vooral op de uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van klachtbehandeling. Daarbij richten de activiteiten zich op hoe klachten snel en effectief opgelost kunnen worden en wat daarvoor nodig is binnen de organisatie. Een van de activiteiten was een studiebezoek aan de Nationale ombudsman. Daarin werd informatie uitgewisseld over de positie en werkwijze van de verschillende ombudsmannen in Nederland. Ook werd ingegaan op de vraag hoe bij te dragen aan het versterken van de dienstverlening van de nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Servië. In de daaropvolgende vervolgactiviteiten in Servië, is verkend welke onderdelen van de Nederlandse werkwijze voor Servië nuttig kunnen zijn.

### *Ontvangen delegaties*

In 2023 ontving de Nationale ombudsman delegaties van de Public Health and Services Ombudsman van Engeland, van de Parlementaire Assemblee van de Raad van Europa, van de Rule of Law Commission van de Europese Commissie van de Europese Unie, van de Danish Appeals Board en vanuit Colombia, Georgië en Suriname. Ook had hij een ontmoeting met een groep diplomaten uit verschillende Maghreblanden.

## Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

### Zorgeloos op reis

De gepensioneerde Kishan en Pooja gaan eindelijk hun droom waarmaken: een jaar door Afrika reizen met hun camper. Dat vraagt veel voorbereiding, waaronder hun zaken netjes regelen met de gemeente. Dat blijkt lastiger dan gedacht. Omdat ze langer dan acht maanden weggaan uit Nederland, moeten ze zich uitschrijven uit de Basisregistratie Personen (BRP) van hun gemeente. Tijdens hun verblijf in het buitenland wil Kishan ervoor zorgen dat ze belangrijke post van de overheid ontvangen. Hij wil geen problemen met zijn AOW of verzekeringen. Daarom gaat hij naar het loket van zijn gemeente om een briefadres aan te vragen.

De medewerker van de gemeente vertelt Kishan en Pooja dat zij maar voor acht maanden een briefadres krijgen. De vier maanden die overblijven zullen problemen opleveren. Toch laat de gemeente Kishan weten dat ze echt niet meer voor hen kunnen doen. Op verzoek van Kishan vraagt de Nationale ombudsman onze contactpersoon bij de gemeente om samen met het echtpaar te kijken wat er wel mogelijk is. Er blijkt toch ruimte voor uitzonderingen. Ze krijgen alsnog het gewenste briefadres voor een jaar en ze kunnen nu met een gerust hart op reis.

We vragen de overheid al sinds 2016 om aandacht voor de problemen met de BRP en briefadressen. Gelukkig zijn gemeenten sinds januari 2022 verplicht een briefadres te geven als het de aanvrager niet lukt dit zelf probleemloos te regelen met bijvoorbeeld vrienden of familie. Toch krijgen we nog regelmatig klachten van mensen die in de problemen komen doordat hun gemeente geen briefadres wil geven. We blijven aandacht vragen voor dit probleem, zodat er een passende oplossing komt.

### Een lange reis voor niets

William is Zuid-Afrikaans en woont in Johannesburg. Hij wil zijn moeder bezoeken die op Curaçao woont. Hij weet niet zeker of hij een visum nodig heeft en belt met Nederland Wereldwijd. Dit onderdeel van het ministerie van Buitenlandse Zaken helpt mensen onder andere met vragen over reizen van en naar Nederland. De medewerker die hij spreekt vertelt William dat hij geen apart visum nodig heeft, omdat hij een meerjarig Amerikaans visum in zijn paspoort heeft.

Een maand later vliegt hij van Johannesburg via Amsterdam naar Curaçao. Als hij na een reis van bijna 30 uur aankomt op Curaçao zegt de douanier dat hij het land niet inkomt met alleen het Amerikaanse visum. William krijgt een stoel toegewezen op de eerstvolgende vlucht naar Amsterdam. Voordat hij het weet zit hij in het vliegtuig terug naar huis. Eenmaal terug dient William direct een klacht in bij Nederland Wereldwijd. Hij boekte de reis op basis van hun informatie en dat kostte hem niet alleen veel geld, het was ook een hele vervelende ervaring voor hem én zijn moeder.

Drie maanden later heeft William nog geen reactie, dus belt hij met de Nationale ombudsman. Na ons verzoek om zo snel mogelijk de klacht van William op te pakken, gebeurt dat ook. Een medewerker van Nederland Wereldwijd ziet dat het eerdere telefoongesprek met William is opgenomen en luistert dat terug. Kort daarna ontvangt William excuses en het geld voor zijn ticket terug. Deze zaak laat zien hoe belangrijk het is dat de overheid mensen goed en duidelijk informeert, of ze nu in Nederland wonen of niet.



## 2. HET WERK VAN DE KINDEROMBUDSMAN

De Kinderombudsman bevordert de naleving van kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland. In het brede palet van onderwerpen waarmee de Kinderombudsman zich bezighoudt staan het belang van het kind en de invloed die het kind moet hebben op maatregelen die het kind aangaan voorop. Daarbij zijn het VN-Kinderrechtenverdrag (IVRK) en daarmee het (ontwikkelings)belang van het kind in ons werk altijd het vertrekpunt.

*“We hebben in Nederland te weinig doorleefde kennis over het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Nederlandse kinderen weten er binnen Europa het minst van. Ook volwassenen kennen het verdrag niet goed genoeg. Werken vanuit het verdrag is daardoor niet vanzelfsprekend, terwijl het richtinggevend en daarmee van steun kan zijn bij moeilijke keuzes en kwesties.”*

Margrite Kalverboer - Kinderombudsvrouw

### 2.1. Missie en visie van de Kinderombudsman

#### *Missie Kinderombudsman*

Alle kinderrechten (zoals vastgelegd in het VN-Kinderrechtenverdrag en andere verdragen in Nederland) van alle kinderen en jongeren in Nederland worden altijd nageleefd. Dit betekent dat alle kinderen en jongeren in Nederland kunnen opgroeien in een omgeving die stimulerend en vrij is van geweld. Bij alle besluiten op alle niveaus staan de ontwikkelingsbelangen van kinderen en jongeren voorop, telt hun mening en worden ze gelijk behandeld ten opzichte van andere kinderen en jongeren.

#### *Invulling door de Kinderombudsman*

- Ieder kind kan in zijn of haar leven in een kwetsbare situatie belanden. Een situatie waarin kinderrechten onder druk staan. De Kinderombudsman bevordert de naleving van kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland. Het Kinderrechtenverdrag en het belang van het kind vormen daarbij altijd het vertrekpunt.
- Een betere naleving van het Kinderrechtenverdrag in Nederland is nodig, want ook in ons land staan kinderrechten onder druk. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor een goede ontwikkeling van kinderen tot volwassenheid. We betrekken kinderen en jongeren bij onze activiteiten. Om zo de problematiek vanuit de mening, belangen en belevingswereld vanuit henzelf zichtbaar te maken.
- De Kinderombudsman stelt inhoudelijke speerpunten vast, kaart gevraagd en ongevraagd kinderrechtenissues aan en geeft voorlichting. Dat doet de Kinderombudsman bij iedereen die een rol speelt of kan spelen bij de bevordering en naleving van de kinderrechten. Zoals het kabinet, het parlement, gemeenteraden, bestuurders, beleidsmakers, organisaties in het jeugdveld en uitvoerende professionals.

- De Kinderombudsman helpt iedereen die ons benadert op weg. En als een officiële klacht in eerste instantie niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunnen wij die in behandeling nemen. Dit behoort tot de kern van ons werk.
- De Kinderombudsman heeft diverse middelen en rollen waaruit wij kunnen putten. Per situatie maken we daaruit de meest effectieve selectie. Soms kiezen we voor een rol als waakhond, dan weer als diplomaat. Soms als duider, adviseur, onderzoeker, luisterend oor of voorlichter. Contextueel handelen is onze eerste natuur.
- De Kinderombudsman doet dit werk geheel onafhankelijk. Met duidelijk onderbouwde standpunten. Zo staan we boven de partijen en bewegingen we organisaties er iedere keer toe om goede belangenafwegingen te maken waarbij de rechten van kinderen voorop staan en om volgens het Kinderrechtenverdrag te handelen.

We zien in de praktijk dat er steeds meer aandacht is voor de rechten van kinderen en dat zij steeds meer het uitgangspunt zijn. Maar we zijn er nog lang niet. Een betere naleving van het VN-Kinderrechtenverdrag is nog steeds nodig. Wij dragen bij aan de bevordering hiervan door partijen te stimuleren om de ontwikkeling van kinderen steeds voorop te stellen in wetgeving, beleid en besluiten. Kinderen hebben ook het recht om hier invloed op uit te oefenen.

## 2.2. Het werk van de Kinderombudsman

De problemen, van armoede tot migratie, die er op dit moment in de maatschappij zijn, hebben effect op kinderen en hun ontwikkeling. Zeker als die problemen hun ouders raken. Dit maakt het extra belangrijk om goed te kijken naar wat kinderen nodig hebben, zeker kinderen die in een kwetsbare situatie zitten. Naast grote onderzoeken uit eigen beweging (hoofdstuk 4, Ombudsagenda) schreef de Kinderombudsman verschillende adviezen op wetsvoorstellen en beleid. Ons werk komt in dit jaarverslag terug in dit hoofdstuk, in hoofdstuk 4 over de Ombudsagenda en in paragraaf 1.5 over het werk in Caribisch Nederland.

### *Kinderrechtentoets*

In 2023 hebben we in onze adviezen, brieven en rapporten aan het kabinet, de Tweede Kamer, gemeenten en andere instanties gewezen op welke kinderrechten onder druk staan. Ook zijn we gestart met het vormgeven van een kinderrechtentoets op wetgeving en beleid, aan de hand van het Kinderrechtenverdrag. In december 2023 heeft de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving in hun rapport 'Kinderen uit de knel' aanbevelingen gedaan over het borgen van het belang van het kind bij wetgeving en beleid, middels zo'n toets. Hierbij verwijzen zij expliciet naar de expertise van de Kinderombudsman en de kinderrechtentoets die wij aan het ontwikkelen zijn.

### *Beste besluit voor het kind*

Voor professionals en beleidsmakers organiseerden we diverse workshops om te helpen bij de toepassing van ons stappenplan **Beste besluit voor het Kind**. Dit waren professionals die werkzaam zijn in de jeugdgezondheidszorg, jeugdzorg, pleegzorg, het onderwijs, woningcorporaties, de asielketen, de rechterlijke macht en bij gemeenten. Ook in speeches van de Kinderombudsman kwam het stappenplan veelvuldig aan de orde. Zo delen we zo breed mogelijk de visie van het Kinderrechtencomité op hoe besluiten met kinderen tot stand moeten komen. We gaven ook voorlichting aan kinderen en jongeren over kinderrechten en over ons werk.

### *Jeugdhulp en jeugdbescherming*

Veel kinderen krijgen te maken met jeugdhulp en jeugdbescherming. Die hulp is echter niet altijd beschikbaar. Er staat een enorme druk op, waardoor kinderen en gezinnen lang moeten wachten op passende hulp. In 2023 was er vanuit de Kinderombudsman vooral veel aandacht voor de hervormingsagenda, het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming en de gesloten jeugdzorg.

### *Onderwijs*

Kinderen die in aanleg kwetsbaar zijn, in een kwetsbare situatie opgroeien of met beide te maken hebben, moeten op school even goede kansen krijgen om zich goed te ontwikkelen als ieder ander kind. Daar hebben zij vaak extra hulp bij nodig. Die hulp is niet altijd toegankelijk of sluit niet altijd goed aan bij hun behoeften. Daarnaast zijn er kinderen die vanwege persoonskenmerken of de achtergrond thuis ongelijk behandeld worden en daardoor in het onderwijs geen gelijke kansen krijgen. In 2023 reageerde de Kinderombudsman op de Werkagenda route naar inclusief onderwijs 2035 van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en op de wetsvoorstellen Wet tijdelijke nieuwkomersvoorzieningen in het onderwijs en Wet vrij en veilig onderwijs.

### *Kinderarmoede*

Door armoede worden kinderen op alle vlakken van het leven beperkt in hun ontwikkeling. Kinderen hebben last van de geldstress thuis. Het zorgt ervoor dat ouders minder aandacht hebben en dat maakt het leven van kinderen minder stabiel. Ook zijn kinderen minder tevreden over hun leven op school en in de buurt en maakt armoede het aangaan van sociale contacten moeilijker. Om deze redenen hebben kinderen die opgroeien in armoede een minder goed toekomstperspectief. Deze punten bleken al uit het onderzoek **Alle kinderen kansrijk** dat de Kinderombudsman in 2017 deed. Wij blijven hiervoor aandacht vragen. Verder stuurde de Kinderombudsman een brief aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) over de verdere uitwerking van het Nationaal plan kindergarantie en de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Ook spraken de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman hun zorgen uit over de kinderen en jongeren uit gezinnen die slachtoffer zijn van de kinderopvangtoeslagaffaire. Er was extra aandacht voor huisuitzettingen van gezinnen in het rapport **Als de overheid niet thuis geeft**.

### *Migratie*

Het grote tekort aan passende opvangplekken is in 2023 in volle omvang zichtbaar geworden. Er is onder andere een hoge instroom van alleenstaande minderjarige vreemdelingen (AMV's) die op wisselende plekken verblijven. Plekken die bovendien ongeschikt zijn en schadelijk voor hun ontwikkeling. Een groot deel van de crisis hangt samen met het gebrek aan draagvlak in gemeenten om vluchtelingen op te vangen; en met de woningnood, waardoor statushouders niet doorstromen. Wij schreven een brief over de heroriëntatie van het migratiebeleid. Ten eerste is het huidige stelsel niet op orde, met alle gevolgen van dien. Ten tweede ligt aan het huidige stelsel geen gedachtengoed ten grondslag over hoe we op korte en lange termijn, in lijn met alle verplichtingen vanuit het Kinderrechtenverdrag, het welzijn en de ontwikkeling van kinderen beschermen tijdens de gehele asielpcedure. Hierdoor worden gedurende de gehele procedure besluiten genomen die kinderen nu en in hun toekomst ernstig schaden.

### *Bescherming van het gezin in de Grondwet*

De SGP is bezig met een initiatiefwetsvoorstel om het gezin in de Grondwet te beschermen. Op verzoek van de SGP reageerde de Kinderombudsman op dit wetsvoorstel. Vanuit kinderrechtelijk en pedagogisch perspectief is opgroeien in gezinsverband in het belang van de ontwikkeling van kinderen. Het wetsvoorstel lijkt vooral uit te gaan van de rechten en vrijheden van ouders. Dit is in strijd met het Kinderrechtenverdrag. Wij adviseren de optimale ontwikkeling en het welzijn van kinderen als voornaamste doel aan te houden. Ook vragen we in het grondwetsvoorstel vast te leggen dat in besluiten die het kind en diens gezinsleven raken, het belang van het kind als eerste in overweging moet worden genomen.

### *Reactie op initiatiefwetsvoorstel aanscherping regime gevangenen*

De Kinderombudsman reageerde op het initiatiefwetsvoorstel tot aanscherping van het regime binnen de Extra Beveiligde Inrichting (EBI)- en op de Afdeling Intensief Toezicht (AIT). Deze aanscherping van de regimes kan leiden tot de beperking van het contact tussen ouders en minderjarige kinderen. Daarmee raakt dit wetsvoorstel ook kinderrechten. We vroegen de minister van Justitie en Veiligheid (J&V) daarom om onder andere een kinderrechtentoets uit te voeren.

### *Opnieuw aandacht voor sluiting kinderhartcentra*

De Kinderombudsman vroeg de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) opnieuw aandacht te hebben voor het recht op beschikbaarheid van gezondheidszorg. Ook moet het belang van het kind onderzocht en betrokken worden bij het besluit tot de sluiting van kinderhartcentra. In onze brief gaven wij aan dat sluiting in strijd is met het Kinderrechtenverdrag. Kinderen hebben recht op de best mogelijke gezondheid en (beschikbaarheid van) gezondheidszorg. Daarbij geldt volgens het Kinderrechtencomité het zogenaamde non-regressie beginsel: beschikbare passende zorg mag alleen beter worden en niet slechter.

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

### *Signalen, klachten en informatieverstrekking*

Kinderen, volwassenen en professionals kunnen contact opnemen met de Kinderombudsman als ze vinden dat de overheid, of organisaties die een wettelijke taak hebben ten aanzien van kinderen en jongeren, kinderrechten schenden. Een vraag kan gericht zijn op het inwinnen van hulp of informatie, maar het kan ook een klacht zijn over een individuele situatie. De Kinderombudsman bekijkt hoe een vraag vanuit het belang van het kind het beste behandeld kan worden. Afhankelijk van de situatie geven medewerkers van de Kinderombudsman informatie en advies of nemen zij contact op met de organisatie waar de klacht over gaat. De Kinderombudsman kan naar aanleiding van bepaalde klachten ook een onderzoek starten en daarover een rapport schrijven. Dat deden wij in 2023 vier keer. Twee daarvan lichten we hieronder uit.

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

#### **Adviezen voor de politie over kinderrechten bij woninginval**

De Kinderombudsman en de Nationale ombudsman deden onderzoek naar klachten van de heer Maas over de politie. Zijn klacht gaat over de inval door de politie in zijn huis. De politie wilde hem aanhouden, omdat er een anonieme melding was gemaakt van verboden wapenbezit. Hij vindt dat de inval niet had mogen gebeuren terwijl zijn veertienjarige dochter Anne thuis was en vraagt de Kinderombudsman zich hierover te buigen. Wij hebben de klacht onderzocht. We keken of de politie voldoende rekening hield met de kinderrechten van Anne bij de voorbereiding en uitvoering van de inval. We spraken Anne zelf over haar ervaring.

Anne vertelt dat zij erg schrok van de inval door de politie. Ze zag dat haar vader door politieagenten met bivakmutsen op werd aangehouden en weggevoerd. Daarna moest ze aan tafel blijven zitten, terwijl de politie haar huis doorzocht. Anne had niet het gevoel dat de politie echt rekening met haar hield. Na de inval kon ze zich minder goed concentreren op haar schoolwerk en haalde ze haar toetsen niet. Ook durfde ze niet alleen thuis te zijn uit angst dat de politie terugkwam. Anne heeft geen nazorg gehad. Dit had ze wel graag gewild. Anne begrijpt niet goed dat de politie niet een dag heeft gewacht met de inval, zodat ze op school was geweest in plaats van thuis.

De Kinderombudsman onthoudt zich van een oordeel over de vraag of de politie de woning van de heer Maas had mogen invallen terwijl Anne thuis was. We hebben wel een oordeel over de manier waarop de politie de inval heeft voorbereid en uitgevoerd. De politie heeft volgens de Kinderombudsman onvoldoende rekening gehouden met de kinderrechten van Anne en vindt de klacht op dit punt dus gegrond. Ook is het belangrijk dat een kind nazorg krijgt. Om ervoor te zorgen dat de politie leert van wat er met Anne is gebeurd, bracht de Kinderombudsman een rapport uit met een aantal adviezen voor de politie.

#### **Betrek kinderen bij elke beslissing die hen aangaat**

Toen Yasmine zestien jaar was, kon ze niet meer thuis wonen. Daarom ging ze op een groep van de organisatie Sterk Huis wonen, met ook andere kinderen. Na twee weken vertelde ze aan de organisatie dat ze was verkracht door medebewoner Alex. Yasmine wendde zich tot de Kinderombudsman, omdat volgens haar Sterk Huis niet goed reageerde toen zij vertelde over de verkrachting. Ook is er geen aangifte gedaan en zijn zij en Alex niet uit elkaar gehaald. Hierdoor heeft zij een hele nare tijd gehad.

In ons onderzoek hebben we gesproken met Yasmine, vragen gesteld aan Sterk Huis en alle stukken gelezen, om te begrijpen wat er is gebeurd. De Kinderombudsman vindt dat Sterk Huis niet goed is omgegaan met de kinderrechten van Yasmine en haar klacht dus gegrond is. Nadat Yasmine vertelde dat ze was verkracht, had zij het recht op goede zorg, zodat ze weer gezond kon opgroeien. Ook moest ze beschermd worden tegen (nog meer) geweld. Verder had Yasmine het recht op informatie en om haar mening te geven toen er belangrijke beslissingen over haar werden genomen. De Kinderombudsman gaf advies aan Sterk Huis, zodat de organisatie kan leren van de klacht van Yasmine. Dit is ook wat zij zelf het liefst wil: dat andere kinderen niet hetzelfde meemaken.

### **2.3. Internationale activiteiten**

De Kinderombudsman is lid van het Europese Netwerk van Kinderombudsmannen (ENOC). Ieder jaar brengt dit netwerk een gezamenlijk statement met enkele aanbevelingen uit. In 2023 ging dit over het versterken van de onafhankelijkheid van kinderrechteninstituten en erkenning van hun unieke rol. Wij droegen hieraan bij als deelnemer van de internationale werkgroep.

Daarnaast bezocht de Kinderombudsman Caribisch Nederland en ontving zij verschillende internationale delegaties. Er waren bezoeken van rechters familierecht uit Egypte, de VN-mensenrechtencommissie uit Oman en vanuit Kosovo.

### 3. HET WERK VAN DE VETERANENOMBUDSMAN

In 2023 waren er naar schatting van het Nederlands Veteraneninstituut 102.150 Nederlandse veteranen. Onder hen zijn duizenden veteranen die tijdens recente vredesmissies of crisisbeheersingsoperaties in het buitenland hebben gediend. Nederlandse militairen dienden onder meer in Libanon en meer recent in Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan en Mali. Het aantal veteranen blijft redelijk stabiel door deze generaties 'jonge' veteranen. Sinds de inwerkingtreding van de Veteranenwet in 2014 gaat de Nationale ombudsman ook over de taken én verantwoordelijkheden van de Veteranenombudsman. In die rol behandelt hij klachten van veteranen. Daarnaast heeft de Veteranenombudsman de taak om de regering en de Tweede Kamer te informeren over zijn bevindingen.

*“Ook de lokale overheid heeft een zorgplicht voor veteranen. Dat betekent dat gemeenten moeten weten wie de veteranen zijn, welke hulp ze nodig hebben én die hulp aanbieden. Of veteranen gericht doorverwijzen naar andere plekken waar ze hulp of informatie kunnen krijgen, zoals het Nederlands Veteraneninstituut. Gemeenten hebben veel verantwoordelijkheden voor veel verschillende groepen burgers. Om de aandacht voor veteranen te vergroten en te behouden kunnen onder meer de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) én het Nederlands Veteraneninstituut die kennis hierover actief delen met gemeenten.”*

Reinier van Zutphen, Veteranenombudsman

#### 3.1. Het werk van de Veteranenombudsman

De Veteranenombudsman spreekt regelmatig met veteranen, veteranenorganisaties, het ministerie van Defensie, politici en bestuurders. Hij monitort doorlopend wat er gedaan wordt met eerdere rapporten en aanbevelingen. Hij publiceerde in 2023 onder meer twee eigen onderzoeksrapporten op basis van signalen uit de praktijk en bracht de noden van veteranen onder de aandacht van overheden en bewindspersonen. Een van de rapporten ging specifiek over de rol die gemeenten kunnen en moeten spelen voor de veteranen onder hun inwoners.

##### *Emigratie met een Militair Invaliditeitspensioen*

Al sinds 2017 vraagt de Veteranenombudsman met klem aandacht voor veteranen met een Militair Invaliditeitspensioen (MIP) die willen emigreren naar een ander Europese Unie- of verdragsland. Zij kunnen dan hun Nederlandse ziektekostenverzekering niet behouden. Je moet daarvoor een wettelijke uitkering of pensioen uit Nederland ontvangen. Wanneer de veteraan een arbeidsongeschiktheidsuitkering, zoals WAO of WIA ontvangt, levert dit geen problemen op. Maar veteranen die alleen een MIP ontvangen, vallen buiten de boot. Zij kunnen geen gebruik maken van deze regeling.

Al in 2018 liet de minister weten de mening van de Veteranenombudsman te delen en voorbereidingen voor een oplossing in gang te zetten. Daarna bleef de situatie echter ongewijzigd. Jaar na jaar bleef de Veteranenombudsman aandringen op een oplossing. Inmiddels heeft de minister van Defensie laten weten een tussenoplossing te regelen voor deze groep veteranen. Tot onze tevredenheid heeft Defensie voor een maatwerkoplossing gekozen en besloten zelf een voorziening te treffen.

Om de problemen structureel op te lossen, moet het MIP als uitzondering toegevoegd worden aan een Europese Verordening over de coördinatie van de sociale zekerheidsstelsels. Dan valt het MIP onder het stelsel van Nederlandse wettelijke pensioenen of uitkeringen. Dit proces duurt lang. Zolang dit niet geregeld is zal iedere veteraan die een verzoek doet, behandeld worden alsof het MIP al wél onder de hierboven genoemde verordening valt.

### *Indexatie Militair Invaliditeitspensioen*

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

Veteranen gaven de afgelopen jaren bij de Veteranenombudsman aan dat ze zich door het uitblijven van indexatie van het MIP moesten wenden tot voorzieningen als Stichting Leergeld, voedselbanken en kerkelijke instanties. Omdat veteranen en oorlogs- en diensslachtoffers niet voor inflatie werden gecompenseerd, liepen ze al ruim 20% indexatie mis. Mede door de inspanningen van de Veteranenombudsman werd een motie om hier werk van te maken in de Tweede Kamer ingediend en aangenomen. Uiteindelijk werd er een akkoord met de vakbonden gesloten. In januari 2023 werd de indexatie gerealiseerd en is de indexatie van het MIP losgekoppeld van het ABP-pensioen.

### *Behandelingsduur aanvragen Militair Invaliditeitspensioen*

Veteranen en oorlogs- en diensslachtoffers die een invaliditeitsuitkering aanvragen, moeten onacceptabel lang wachten tot ze daar uitsluitel over krijgen. Hierover schreef de Veteranenombudsman al in 2019 een brief aan de minister van Defensie. Uit het klachtenbeeld bleek in 2023 echter dat de doorlooptijden in de tussentijd alleen maar zijn gestegen. Dit ondanks de door het ministerie van Defensie, het pensioenfonds ABP en het Veteranenloket beloofde initiatieven om de behandeltermijn te verkorten.



De doorlooptijd voor de pensioenaanvragen bij ABP Bijzondere Regelingen Defensie steeg van 299 dagen in 2019, tot 344 in 2022. En de gemiddelde doorlooptijd bij ABP Sociaal Medisch Onderzoek liep op van 374 dagen in 2019 tot 420 dagen in 2022. De Veteranenombudsman maakt zich grote zorgen over wat deze lange en groeiende doorlooptijden doen met deze veteranen. Hij heeft er in juni 2023 per brief bij de minister van Defensie op aangedrongen dat de ontoelaatbaar lange behandelingsduur omlaag moet.

### **Noodopvang veteranen**

De afgelopen jaren ontving de Veteranenombudsman klachten van veteranen of relaties over hoe wordt omgegaan met veteranen in acute nood. Het Veteranenloket is 24 uur per dag en 7 dagen per week open, met onder andere maatschappelijk werk en zorgcoördinatie. Toch zien wij in de praktijk dat noodopvang afwezig is. Denk hierbij aan noodopvang voor veteranen met suïcidale neigingen of ernstige Posttraumatische Stresstoornis (PTSS). Soms met huisuitzetting of opgelegde tijdelijke huisverboden tot gevolg. Volgens het loket behoort noodopvang niet tot haar taken. Mensen zonder onderdak kunnen weliswaar terecht bij het Leger des Heils en de Kessler Stichting, maar dit is voor een psychisch (zwaar) beschadigde veteraan geen optie. In de praktijk zijn het de regionale inloophuizen voor veteranen die bijspringen en opvang bieden. Dit gebeurt met de goede intenties, maar het past niet bij hun taken en vaak ontbreken kennis en middelen. De Veteranenombudsman startte een onderzoek waarin de (toegang) tot acute opvang en noodzakelijke zorg centraal staat.

Op basis van de knelpunten die wij benoemden in het in 2022 gepubliceerde onderzoek **Noodopvang veteranen**, deed de Veteranenombudsman aanbevelingen om de opvangmogelijkheden voor veteranen te verbeteren. In 2023 is besloten tot een samenwerking tussen het ministerie van Defensie, het Nederlands Veteraneninstituut en het Leger des Heils. Er is begonnen met een Veteranenopvang in Bosch en Duin. Deze opvang biedt een veilig en beschermd thuis aan twaalf tot veertien zorgbehoevende veteranen, die te maken hebben met meervoudige problematiek, zoals (dreigende) dak- of thuisloosheid in combinatie met posttraumatische stresstoornis (PTSS), psychiatrische problematiek en/of verslaving. Deze opvang opent in april 2024 haar deuren.

## **3.2. Internationale activiteiten**

In maart 2023 bracht de Veteranenombudsman met de Noorse militaire ombudsman Forsvarsombudet en de Duitse Wehrbeauftragte des Deutschen Bundestages een gezamenlijk bezoek aan de NATO Enhanced Forward Battlegroup en de Nederlandse militairen in Litouwen. De bevindingen van de Veteranenombudsman zijn in een gesprek teruggekoppeld aan de Commandant der Strijdkrachten (CDS). In november 2023 bracht de Veteranenombudsman een bezoek aan diverse defensieonderdelen op Sint-Maarten en Curaçao. De Veteranenombudsman heeft hiervan per brief een terugkoppeling gegeven aan de CDS en heeft erover gesproken met de Commandant der Zeemacht in het Caribisch Gebied. Na beide bezoeken heeft het ministerie van Defensie waar nodig actie ondernomen op de bevindingen.

De Veteranenombudsman maakt deel uit van een internationaal netwerk van militaire ombudsinstanties. Jaarlijks vindt de International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF) plaats. ICOAF is een internationale conferentie die zich richt op het uitwisselen van ervaringen over het behandelen van klachten en het doen van onderzoek naar de rechten en welzijn van Defensiepersoneel. In juni 2023 werd de 14e ICOAF gehouden in Wenen.

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

### **Sneller helpen in overgangssituaties**

Veteraan Kai is als militair een aantal keer uitgezonden naar landen als Afghanistan en Irak. Daarna krijgt hij last van PTSS. Hij wordt snel boos en heeft enge dromen. Thuis wonen wordt steeds moeilijker. Kai vertrekt voor een tijdje naar een instelling voor begeleid wonen voor veteranen. Hier krijgt hij de hulp en rust die hij nodig heeft. Toch kan dit zijn huwelijk niet redden.

Na deze hele moeilijke tijd krijgt hij een woning toegewezen in het oosten van het land. Hij is erg blij als hij de sleutel krijgt, maar de verhuizing loopt niet zo soepel als hij had gehoopt. Na een maand ziet hij op zijn rekeningafschrift dat het Stichting Centraal Administratiekantoor AWBZ (CAK) de eigen bijdrage voor zijn verblijf in de instelling nog steeds inhoudt op zijn uitkering. Hij vraagt of ze dit willen stoppen en of ze het teveel ingehouden geld snel willen terugstorten. Maar dat kan volgens het CAK pas na zes weken, waardoor Kai in de problemen komt met zijn huur. De Veteranenombudsman gaat op verzoek van Kai na bij het CAK of het terugstorten echt niet sneller kan. Dat brengt gelukkig schot in de zaak. Bijkomend goed nieuws is dat hij ook nog een korting krijgt op de eigen bijdrage voor de laatste vier maanden in de zorginstelling. Het was toen namelijk al bekend dat hij die mocht verlaten.

### **Elke gemeente moet de Veteranenwet kennen**

Jarno is veteraan. Door zijn uitzending in Libanon raakte hij blijvend gewond. Nu woont hij samen met zijn partner alweer een tijdje thuis. Begin 2022 kreeg Jarno een Militair Invaliditeitspensioen (MIP) toegewezen, een maandelijkse uitkering voor gewonde militairen. Hij meldde dit bij de gemeente, omdat Jarno en zijn partner ook een bijstandsuitkering krijgen. Dat is de normale werkwijze. Maar helaas voor Jarno liep het daarna niet helemaal goed.

De gemeente was niet goed op de hoogte van de Veteranenwet. In deze wet staat beschreven hoe de Nederlandse overheid erkenning en waardering kan bieden aan veteranen en dat zij een bijzondere zorgplicht heeft voor veteranen. De gemeente wist niet wat een MIP inhoudt. Daardoor hadden zij het idee dat Jarno met opzet extra inkomsten had verzwegen. Ze hielden daarom een aantal maanden het vakantiegeld van Jarno en zijn partner vast. Door deze onwetendheid aan de kant van de gemeente ontstond een vervelende situatie voor Jarno en zijn partner.

De Veteranenombudsman ontvangt vaker signalen en klachten van veteranen over hoe hun gemeente omgaat met de Veteranenwet. Er zijn gemeenten die veteranen actief benaderen en inloophuizen ondersteunen. Er zijn ook gemeenten die geen enkel beleid hebben en geen actie ondernemen richting veteranen. De Veteranenombudsman raadt gemeenten aan om de kennis over veteranen en de Veteranenwet te verbeteren. En ervoor te zorgen dat deze kennis een plek krijgt in de organisatie, zodat er bij elke gemeente altijd iemand is die veteranen beter op weg kan helpen.

## 4. OMBUDSAGENDA

Dagelijks signaleren de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman dat burgers, kinderen en veteranen de overheid hard nodig hebben. Bijvoorbeeld voor toegang tot opvang als ze hun huis kwijtraken, voor een voorziening zoals een uitkering, voor zorg of voor ondersteuning op school. En voor het beschermen van hun fundamentele rechten of voor duidelijkheid over plannen voor hun directe leefomgeving.

De ombudsmannen kunnen uit eigen beweging aandacht geven aan structurele problemen waar burgers en veteranen tegenaan lopen in hun contact met de overheid en waar kinderrechten onder druk staan. De thema's en onderwerpen waar de ombudsmannen uit eigen beweging aandacht aan geven, staan op de Ombudsagenda. In dit hoofdstuk worden de onderzoeken gepresenteerd die in 2023 werden gepubliceerd. Daarnaast gaan we in op de voortgang die geboekt is op het terrein van onderzoeken die al eerder werden opgeleverd, maar die nog steeds actueel zijn. Dit wordt afgewisseld met voorbeelden uit alle drie de ombudspraktijken.

### 4.1. Armoede

**De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zien dat steeds meer mensen in de knel komen. Door de dalende koopkracht, we kunnen minder kopen voor hetzelfde bedrag, hebben steeds meer burgers geldzorgen. Het leven is voor een grote groep burgers (te) duur geworden. Het sociaal minimum is niet genoeg om van rond te komen. Met de energietoeslag en de hogere minimumlonen zijn de problemen naar verwachting nog niet voor iedereen opgelost. De ombudsmannen vragen aandacht voor burgers met geldzorgen. Belangrijke onderwerpen zijn: het voorkomen van armoede en schulden en schuldhulpverlening. De Kinderombudsman wil dat kinderarmoede wordt aangepakt op alle terreinen die voor de ontwikkeling van een kind belangrijk zijn.**

*“Iedereen moet mee kunnen doen. Maar zover is het nog steeds niet. Zolang burgers in financiële problemen zitten, kunnen ze niet aan hun toekomst werken.”*

Nationale ombudsman - Reinier van Zutphen

#### **Schuldhulpverlening**

Op 17 mei 2023 nam de Nationale ombudsman deel aan het rondetafelgesprek ‘Sneller uit de schulden’ van de vaste Kamercommissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Hij sprak daar als één van de deskundigen op het gebied van schuldenproblematiek. Ter voorbereiding op het rondetafelgesprek schreef de ombudsman een zogenoemd position paper, waarin hij zijn visie geeft op het onderwerp schulden. Hij beschreef vijf onderdelen die hij belangrijk vindt bij het verbeteren van de schuldhulp aan burgers. Zo wil de ombudsman dat de schuldhulpverlening breed toegankelijk is, dat burgers met geldzorgen actief worden opgezocht door gemeenten en dat gemeenten goede en betrouwbare hulp geven met een menselijk gezicht. Verder pleitte de ombudsman ook voor het

verkleinen van verschillen tussen gemeenten. Met de initiatiefnota 'Sneller uit de schulden' komt alle regie bij de gemeenten te liggen. Maar zij hebben al veel taken op hun bordje. Het is belangrijk dat voor iedereen helder is wat de ondergrens is van wat een burger mag verwachten aan schuldhulpverlening. En dat die in elke gemeente hetzelfde is.

### *Sociale minima*

Op 4 juni 2023 reageerde het kabinet op de vier rapporten van de ombudsman die in 2022 verschenen over financiële problemen van sociale minima. Het rapport <<Een status met weinig armslag>> dat ging over statushouders, <<Meedoen zonder beperkingen>> over jongeren met een beperking, <<Watertrappen in de bijstand>> over jongeren tot 21 jaar in de bijstand en <<Sociale minima in de knel>>. Dit laatste is een reflectiestuk over de overkoepelende problemen die de ombudsman in zijn onderzoeken tegenkwam. Omdat de reactie van het kabinet lang op zich liet wachten, stuurde de ombudsman op 29 maart 2023 een brief aan de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen, waarin hij aangaf dat de redelijke termijn om te reageren op zijn rapporten was verstreken. Hij vroeg de minister alsnog binnen twee weken met haar reactie te komen.

Hoewel de Nationale ombudsman in de uiteindelijke reactie van het kabinet op zijn sociale minima-onderzoeken positieve ontwikkelingen teruglas, maakte hij zich ook zorgen. Op een aantal aanbevelingen vond hij de kabinetsreactie nog niet concreet genoeg en zag hij nog weinig of geen vooruitgang sinds het verschijnen van zijn rapporten. Daarom bracht hij met een brief op 3 juli 2023, voorafgaand aan het debat in de Tweede Kamer over Armoede- en Schuldenbeleid, een aantal punten onder de aandacht bij de Tweede Kamer. Ten eerste dat het sociaal minimum nog steeds niet toereikend is. Als we willen dat burgers meedoen in de samenleving, dan moeten ze genoeg geld hebben om van te leven. Ten tweede dat de verschillen tussen gemeenten te groot zijn. Dat is terug te zien bij de toepassing van de zoektermijn voor jongeren in de bijstand en de financiële begeleiding van statushouders. De ombudsman vindt te veel beleidsvrijheid voor gemeenten niet gewenst als het gaat om fundamentele inkomensvoorzieningen. De overheid moet bestaanszekerheid van alle burgers garanderen. En ten derde is een overheid die alleen responsief is niet voldoende. Jongeren in de bijstand moeten proactief en in begrijpelijke taal worden geïnformeerd. De ombudsman zal de stappen van het kabinet hierop kritisch blijven volgen.

### *Kinderarmoede*

De Kinderombudsman wil dat het armoedebeleid van het Rijk en de gemeenten zich richt op alle levensdomeinen waarop kinderen belemmerd worden in hun ontwikkeling. Al in 2017 bleek uit ons onderzoek **Alle kinderen kansrijk** dat kinderen in armoede minder kans hebben op een goede toekomst. Kinderarmoede blijft jaar na jaar hoog op onze agenda staan. In dit kader stuurde de Kinderombudsman in 2023 een brief aan de minister van SZW over de verdere uitwerking van het Nationaal Plan Kindergarantie en de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Met als hoofdboodschap dat de aanpak van armoede niet alleen gericht mag zijn op voorzieningen. Er moet meer werk gemaakt worden van de kansen

voor alle kinderen. In 2024 gaat de Kinderombudsman opnieuw onderzoek doen, nu naar de vraag in hoeverre gemeenten in de praktijk een integrale aanpak van kinderarmoede voorstaan en uitvoeren.

### *Kinderopvangtoeslagaffaire*

Voor veel ouders die getroffen zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire zijn de problemen nog niet opgelost. De Nationale ombudsman sprak in 2023 zijn zorgen uit over de termijnoverschrijdingen en de informatieverstrekking bij met name de integrale beoordeling en het bezwaarproces. Daarnaast wees hij meerdere keren op het belang van informele geschilbeslechting. Een voorbeeld daarvan is mediation. De ombudsman sprak hier gedurende het jaar over met de staatssecretaris voor Toeslagen en Douane en de Vaste Kamercommissie voor Financiën.

De staatssecretaris liet weten dat er verschillende initiatieven lopen om de ouders te informeren tijdens het proces van de integrale beoordeling en bezwaar. Het kabinet voerde verschillende maatregelen door ter versnelling en verbetering van het herstelproces. Deze zijn gericht op snellere afronding van de integrale beoordelingen en bezwaren en het eerder en beter verstrekken van dossiers. Verder kondigde het kabinet een alternatieve schaderoute aan via Stichting Gelijkwaardig Herstel, om zo ouders meer regie en sneller duidelijkheid te geven. Met een goed gesprek als startpunt, zoals de Nationale ombudsman al langer bepleitte. Het draagt bij aan erkenning voor de ouders. Daarnaast hoeven zij minder bewijs aan te dragen, omdat hun schade in beeld wordt gebracht via een feitenrelaas dat wordt omgezet in een schadestaat waaraan vaste normbedragen per type schade zijn gekoppeld.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman spraken ook hun zorgen uit over de kinderen en jongeren uit gezinnen die gedupeerd zijn. De ombudsmannen constateerden onder meer dat er geen speciale schuldenregeling is voor jongeren van 18 jaar en ouder met problematische schulden. Deze schulden brengen veel stress met zich mee. Zolang ze niet zijn opgelost, hebben deze jongeren geen toekomstperspectief. De staatssecretaris kwam mede hierdoor met een aanpak die erop is gericht om problematische schulden van deze jongeren af te lossen en te voorkomen dat zij opnieuw schulden krijgen. Om voor hen een nieuwe start mogelijk te maken, vulde de staatssecretaris de kindregeling aan met een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod door gemeenten.

Verder heeft de Nationale ombudsman meerdere gesprekken gevoerd met beleidsmakers en uitvoerders, de Oudercommissie, de VNG, de Number 5 Foundation en de Nederlandse Orde van Advocaten over een snellere en betere afhandeling van het herstel voor ouders en hun kinderen. De ombudsman behandelde daarnaast klachten over het herstelproces, waaronder klachten over de brede hulp van gemeenten. Om deze klachten goed af te handelen, was er regelmatig contact met de VNG en hun regiomanagers die gemeenten begeleiden in het bieden van de juiste brede hulp. Het uitgangspunt daarbij is: doen wat nodig is. De ombudsman was ook in 2023 vertegenwoordigd in de klankbordgroep van de VNG over de brede hulp, waaraan meerdere gemeenten deelnemen om knelpunten in de hulp te bespreken.

### *Problemen bij kwijtschelding lokale belastingen*

De Nationale ombudsman verzocht de Tweede Kamer in oktober 2023 met een brief om bij het kabinet aan te dringen op een snelle structurele oplossing voor de inkomensdaling van burgers met een Wajong-uitkering. Sinds vorig jaar kwamen sommige Wajonggerechtigden niet meer in aanmerking voor kwijtschelding van de lokale belastingen. Het is een onbedoeld effect van een combinatie van wijzigingen in het wettelijk minimumloon en de bijstandsnorm. Wajonggerechtigden hebben daardoor een hoger inkomen. Zij komen niet meer in aanmerking voor (geautomatiseerde) kwijtschelding van lokale belastingen. Met grote gevolgen voor deze burgers: ze hebben in één keer honderden euro's per jaar minder te besteden. Het probleem speelt vermoedelijk breder, ook sommige burgers met een WIA- en een WAO-uitkering kunnen hierdoor geraakt zijn.

Het signaal was al sinds het voorjaar 2023 bij het kabinet bekend, maar werd niet opgelost. Ook de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) herkende het probleem. De ombudsman vond het niet wenselijk om deze burgers en de uitvoerders zo lang in onzekerheid te houden. In november 2023 liet de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aan de Tweede Kamer weten de zorgen van de ombudsman te delen. Na overleg met de VNG, de Unie van Waterschappen en de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen kwam zij tot een kortetermijnoplossing voor dit onbedoelde effect van overheidsbeleid.

Waterschappen en gemeenten zijn gevraagd om voor belastingaanslagen over de jaren 2023 en 2024 voor de betrokken huishoudens geen verdere invorderingsmaatregelen te treffen. Dit betekent dat deze burgers de aanslag dan definitief niet hoeven te betalen, tenzij zij op een andere grond niet in aanmerking komen voor kwijtschelding, bijvoorbeeld als ze over vermogen beschikken. De minister onderzoekt nog hoe het probleem structureel kan worden opgelost. Dit kan waarschijnlijk niet eerder dan 2025, omdat voor de oplossing aanpassing van wet- en regelgeving moet plaatsvinden

## Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

### Waarom doen ze niet beter hun best?

Bia verliest tijdens corona haar baan als zelfstandig restaurantmanager. Ze belandt in de bijstand en bouwt betalingsachterstanden op. Als ze hulp zoekt bij haar gemeente, meldt die haar aan voor schuldhulp bij de Stadsbank Oost Nederland. Deze financieel dienstverlener helpt voor een aantal gemeenten in Oost-Nederland inwoners weer financieel gezond te worden. Een consulent gaat voor Bia aan de slag, maar het verloopt niet zoals ze verwacht.

De consulent stuurt alle schuldeisers een verzoek om een betalingsregeling te treffen. Dat noemen we het minnelijke traject. Bia is blij als ze in haar online dossier ziet dat de grootste schuldeiser akkoord gaat. Tot haar verbazing ziet ze de volgende keer dat ze inlogt dat dit toch niet zo is. De Stadsbank had dit eerder verkeerd geregistreerd in haar systemen. Nu is het minnelijk traject niet mogelijk.

Bia vindt het niet terecht dat een schuldeiser de andere schuldeisers benadeelt door niet akkoord te gaan. Ze vraagt de consulent om bij de rechter een zogenoemd dwangakkoord aan te vragen. Zo kan voorkomen worden dat ze een aanvraag moet doen voor het wettelijke traject: de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De consulent weigert, zonder uit te leggen waarom. Bia heeft niet het gevoel dat de Stadsbank alles doet om haar te helpen en dient een klacht in.

De Nationale ombudsman stelt de Stadsbank op Bia's verzoek enkele vragen over de klachtbehandeling. Ze geven toe dat die niet netjes is verlopen en gaan met Bia in gesprek. De klachtprocedures worden nog eens goed besproken met de medewerkers, zodat de Stadsbank voortaan beter reageert op klachten.

### Opeens toch geen schone lei?

Wesley ontvangt een brief van de Belastingdienst. Hij moet een bedrag van 3.000 euro betalen dat hij in 2017 onterecht aan inkomstenbelasting heeft teruggekregen. Wesley schrikt zich een ongeluk. Hij is vorig jaar uit de schuldsanering gekomen en is net begonnen met een schone lei. Deze 3.000 euro was ook onderdeel van de schuldsanering. Wesley belt erover met de Belastingdienst. De medewerker die hij spreekt vindt het ook vreemd en nodigt hem uit voor een gesprek op het Belastingkantoor. Helaas loopt het gesprek anders dan Wesley had gehoopt.



Ze zeggen dat het wel gaat om een schuld uit 2017, maar dat de rekening uit 2023 is. En dus moet Wesley de 3.000 euro gewoon betalen. Hij kan het haast niet geloven. Toch valt een paar weken later een dwangbevel van de Belastingdienst op de mat. Als de Nationale ombudsman na een klacht van Wesley de Belastingdienst vraagt om opheldering, blijkt het inderdaad toch een fout te zijn. Ze zullen de 3.000 euro niet innen. Mede door schaamte is het voor mensen met schulden niet altijd even makkelijk om hulp te zoeken. Dat maakt het extra belangrijk dat overheden zorgvuldig handelen en fouten tijdig erkennen.

#### **Geen uitkering door technische fout**

Linda verhuist naar een nieuwe gemeente, omdat daar een huis voor haar beschikbaar is. In haar oude gemeente had ze een bijstandsuitkering. Ze probeert die in haar nieuwe gemeente ook gelijk aan te vragen. Dat moet online. Om de een of andere reden lukt het Linda steeds niet om de aanvraag te voltooien of krijgt ze geen duidelijke bevestiging dat het gelukt is. Wanneer ze de gemeente vraagt of haar aanvraag binnen is, zien zij deze niet staan.

Linda vraagt haar contactpersoon bij haar oude gemeente om te helpen. Maar ook hem lukt het niet de bijstandsuitkering aan te vragen. Dit brengt Linda in een lastige situatie. Ze heeft nu geen inkomen, waardoor ze haar vaste lasten niet kan betalen en zich niet kan houden aan haar betalingsregelingen.

Als de Nationale ombudsman op verzoek van Linda contact opneemt met de gemeente, blijkt dat er sprake is van een technische fout. De gemeente ziet dat ze al vaker heeft geprobeerd contact op te nemen om de uitkering te regelen. Ondanks alles staat er geen aanvraag in het systeem. Ze lopen samen met Linda het aanvraagproces nog een keer door en nu lukt het wel. Uiteindelijk wordt ze goed geholpen. Maar dit had de gemeente veel eerder kunnen doen. Help een burger verder wanneer hij of zij er niet uitkomt.

## 4.2. Toegang tot voorzieningen

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

*“Wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden doen zaken met de overheid namens burgers die dat zelf niet kunnen of mogen. Zolang voor hen de digitale toegang niet goed is geregeld, kan de staatssecretaris niet stellen dat digitaal zakendoen met de overheid voor iedereen mogelijk is. De overheid moet harder lopen, zodat écht iedereen mee kan doen.”*

Nationale ombudsman - Reinier van Zutphen

### *Eerste toegang tot de overheid*

Burgers moeten steeds vaker digitaal zaken afhandelen met de overheid. Maar er zijn en blijven burgers voor wie dat lastig is. In het meerjarenprogramma Eerste toegang tot de overheid, volgt de Nationale ombudsman hoe de overheid ervoor zorgt dat iedere burger toegang heeft tot voorzieningen en hulp van de overheid. Het gaat om algemene diensten die de burger als eerste nodig heeft. Denk aan bereikbaarheid, mogelijkheden om contact op te nemen voor informatie, het doen van aanvragen en de basisregistratie personen (BRP).

### *DigiD helpt niet mee*

Bij de toegankelijkheid van de overheid speelt digitalisering een belangrijke rol. Steeds meer diensten werken met digitale toegang. Daarom onderzocht de ombudsman in 2023 de digitale toegang tot de overheid, ook voor groepen burgers voor wie het lastig is om digitaal zaken af te handelen met de overheid. We keken naar wat er vanaf het rapport **Hoezo MIJNoverheid** uit 2017 is gedaan om de digitale toegang tot de overheid te verbeteren.

In het rapport **DigiD helpt niet mee** concludeert de ombudsman dat de digitale toegang op een aantal punten is verbeterd. Maar er is nog steeds geen goede digitale machtigingsvoorziening voor wettelijk vertegenwoordigers en mensen die namens een naaste digitaal zaken willen afhandelen met de overheid. De overheid komt de belofte om dit te regelen voor eind 2023 niet na.

In Nederland zijn zo'n 273.000 mensen onder bewind gesteld en 2,6 miljoen mensen digitaal niet vaardig. Zij mogen of kunnen niet zelf hun zaken digitaal regelen met de overheid, maar zijn daarvoor afhankelijk van een wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde. Een wettelijk vertegenwoordiger kan een professional zijn, maar ook een familielid of naaste. De ombudsman vindt het onacceptabel dat de digitale toegang

voor wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden, die namens een grote groep kwetsbare burgers zaken afhandelen met de overheid, niet goed is geregeld.

De ombudsman wil dat de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering met een duidelijk en haalbaar plan van aanpak komt waarin een tijdpad staat. We verwachten dat de staatssecretaris haar belofte nakomt en de verantwoordelijkheid neemt voor een goede digitale machtigingsvoorziening.

### *Jeugdhulp en bescherming*

De jeugdzorg en jeugdbescherming zijn in onze samenleving een groot probleem waar maar geen oplossing voor lijkt te komen. De Kinderombudsman wil dat er een adequaat zorgsysteem is dat voor alle kinderen passend, beschikbaar, toegankelijk en van goede kwaliteit is. In het bijzonder voor de meest kwetsbare kinderen met een complexe zorgvraag. We schreven in 2023 meerdere zorgenbrieven over de jeugdhulp en jeugdbescherming voor verschillende commissiedebatten in de Tweede Kamer. In 2023 lag de focus vooral op de gesloten jeugdzorg en de hervormingsagenda.

We leverden op verschillende momenten inbreng om het wetsvoorstel 'Wet rechtspositie gesloten jeugdhulp', waarover de Tweede Kamer in januari 2023 debatteerde, meer in lijn te brengen met het VN-Kinderrechtenverdrag (IVRK). Bijvoorbeeld op het punt van het horen van kinderen en jongeren over hun behandelplan. We zien hier veel van terug in de aangepaste wettekst. Zo is er na jarenlange inspanning een aanpassing gekomen die ervoor zorgt dat jongeren recht hebben op zak- en kleedgeld. Dat is van groot belang voor de zelfstandigheid van jongeren, ook als zij in een gesloten accommodatie zitten. Daarnaast is er een aanpassing gedaan over het vrij kunnen belijden en beleven van de eigen godsdienst of levensovertuiging. Andere aanpassingen zorgen ervoor dat de beroepstermijn bij de RSJ is verruimd van zeven dagen naar zes weken en dat er meer eisen komen voor de kamers van de jeugdigen, zodat zij zich er beter 'thuis' kunnen voelen.

In 2023 kwam na een lang proces de hervormingsagenda voor de jeugdzorg tot stand. In de eerste maanden van 2023 was er nog volop discussie over. Ondertussen zijn de kinderen en gezinnen die de hulp het meest nodig hebben de dupe. Om voor deze kinderen op te komen schreef de Kinderombudsman voor het commissiedebat over het jeugdbeleid een brief (18 april 2023). Wij riepen hierin op om voor noodzakelijke verbeteringen nu te doen wat al kan om kinderen en gezinnen beter te helpen en niet af te wachten tot de hervormingsagenda of het toekomstscenario er is. De belangen van kinderen moeten hierbij vertrekpunt zijn.

In de hervormingsagenda voor de jeugd komen veel knelpunten voor die de Kinderombudsman (en andere organisaties) in de afgelopen jaren ook benoemden. Zoals kwaliteit, dataverzameling en monitoring, en alternatieven voor residentiële zorg. De Kinderombudsman sprak zich in juni in een brief positief uit over de hervormingsagenda voor de jeugdzorg.

Toch zijn er ook zorgen. Veel is nog onzeker en er moet nog veel worden uitgezocht. We riepen op om het Kinderrechtenverdrag duidelijker de basis te laten zijn van beleid en wetgeving. En om steeds op een gestructureerde manier het ontwikkelingsbelang van het kind te onderzoeken en mee te wegen. Het belang van het kind moet vooropgesteld worden in de discussie over de reikwijdte van de jeugdhulp. De afspraken over de overgang naar volwassenheid moeten minder vrijblijvend zijn. En er moet geïnvesteerd worden in goede participatie van kinderen en jongeren.

De positie van kinderen in de (gesloten) jeugdzorg blijft hoog op de agenda van de Kinderombudsman staan. In dat kader bezochten we in oktober 2023 een instelling voor gesloten jeugdzorg. Daar spraken wij met kinderen. Hun oproep: *“Luister goed naar kinderen. Wij weten heel goed wat helpend is. En neem niet zomaar beslissingen over ons zonder ons erbij te betrekken. Plaats jongere kinderen (11-13/14 jaar) niet bij de oudere kinderen. Kijk goed naar de samenstelling van een groep en bedenk vooraf welke kinderen wel en niet bij elkaar op een groep kunnen. En behandel ons niet als zware criminelen, want dat zijn we niet.”*

### **Herstel bieden: een vak apart**

In de relatie tussen overheid en burger gaat regelmatig iets mis. De overheid maakt soms fouten waar burgers de dupe van worden. Ook kunnen burgers de dupe worden van situaties waarbij de overheid niet verantwoordelijk is, maar zich toch geroepen voelt om te helpen bij het herstel. In 2023 deed de Nationale ombudsman een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten: **Herstel bieden: een vak apart**. Het doel van dit onderzoek was te laten zien of - en zo ja hoe - overheidsinstanties in hersteltrajecten proberen aan te sluiten bij de behoeften van gedupeerden. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kunnen overheidsinstanties maatregelen nemen om beter aan te sluiten bij wat gedupeerden verwachten van een overheid die herstel biedt.

Het bleek dat overheidsinstanties te weinig aandacht hebben voor de behoeften van gedupeerden. De focus ligt vaak op snel handelen en werken vanuit de bestaande systemen waardoor het persoonlijk contact met gedupeerden snel naar de achtergrond verschuift. De ombudsman beveelt aan om vóór de start, maar ook tijdens en na afloop in gesprek te gaan en te blijven met gedupeerden en te vragen wat zij nodig hebben. Dit zou een centrale rol moeten spelen.

Het opzetten van een hersteltraject is een complexe taak. Bureaucratie speelt een grote rol. Er wordt te veel gestuurd op verantwoording en controle. Het proces wordt daardoor vaak traag en ingewikkeld, terwijl gedupeerden juist een simpel en eenduidig proces willen, met een snelle afwikkeling. De ombudsman vindt daarom dat uitvoerders mee moeten bepalen hoe een hersteltraject wordt vormgegeven. Ze moeten ook meer mandaat en (financiële) vrijheid krijgen, zodat zij in samenspraak met gedupeerden het herstel kunnen vormgeven. Uit het onderzoek blijkt ook dat overheidsinstanties weinig gebruik maken van de kennis en ervaring die in eerdere hersteltrajecten is opgedaan. De ombudsman pleit daarom voor een kennisnetwerk waar informatie en expertise samenkomen.

De ombudsman ziet ook een aantal verbeterpunten voor zichzelf. In de hersteltrajecten waarbij de ombudsman zelf was betrokken, had hij sommige aanbevelingen concreter kunnen formuleren. Ook liet hij niet altijd duidelijk weten aan gedupeerden wat zij precies mogen verwachten van zijn onderzoek naar een hersteltraject. In de toekomst gaat de ombudsman hier scherper op letten.

De ombudsman legde de conclusies en aanbevelingen na de rapportpresentatie onder meer voor aan de ministers en staatssecretarissen die te maken hebben met hersteltrajecten. Hij vroeg hen om hierop te reageren. De ministers en staatssecretarissen zegden toe met een gezamenlijke kabinetsreactie te komen op het rapport en specifiek op de aanbevelingen van de ombudsman. Verder heeft de ombudsman de boodschap uit zijn rapport bij veel verschillende gelegenheden onder de aandacht gebracht, zoals tijdens werkbezoeken, gesprekken met bestuurders van overheidsinstanties en gesprekken met organisaties buiten de overheid. Uit de eerste reacties op het rapport blijkt dat organisaties de boodschap herkennen en ermee aan de slag willen.

### *Gemeente, ken uw veteraan*

In 2023 startte de Veteranenombudsman een onderzoek naar de rol van gemeenten bij de uitvoering van de Veteranenwet. Omdat niet alle gemeenten hier goed mee bekend zijn, krijgen niet alle veteranen de aandacht die zij verdienen. Bovendien zijn er veel verschillen tussen gemeenten, als het gaat om hoe zij met veteranen omgaan en wat veteranen van hun gemeente kunnen verwachten. Gemeenten weten niet altijd wie van hun inwoners veteraan is of wat veteranen nodig hebben. De Veteranenwet regelt sinds 2014 de erkenning, waardering én bijzondere zorg voor de ruim 100.000 Nederlandse veteranen. De wet is er overigens niet alleen voor veteranen, maar ook voor bijvoorbeeld partners en kinderen. In de praktijk blijkt dat gemeenten zich vooral richten op erkenning en waardering, en de manier waarop verschilt sterk. Dat gemeenten ook een bijzondere zorgplicht hebben lijkt niet of nauwelijks bekend.

Uit het onderzoek, met de titel **Gemeente, ken uw veteraan** bleek onder andere dat of en hoe een gemeente invulling geeft aan de Veteranenwet, nog te vaak afhankelijk is van een burgemeester of wethouder. Of die bijvoorbeeld zelf ook veteraan is, of veteranen in zijn of haar directe omgeving kent. Volgens de Veteranenombudsman ligt de oplossing in het krijgen van de juiste informatie op de juiste plek binnen de gemeente. Daarbij verwacht hij ook een actievere houding van de VNG. De Veteranenombudsman wil bovendien dat gemeenten de kennis over veteranen en de Veteranenwet beter borgen. Bijvoorbeeld door iemand binnen de gemeente aan te wijzen als portefeuillehouder en informatie op te nemen in gemeentelijke handboeken.

## Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

### Incassobureau als eerste contact

Zineb kan door een ziekte niet meer zelf het huishouden doen. Ze krijgt ondersteuning uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en betaalt een eigen bijdrage aan het CAK. Toch krijgt ze plotseling een brief van een incassobureau. Daarin staat dat ze een aantal rekeningen uit 2020 niet heeft betaald. Die moet ze nu betalen, plus incassokosten. Ze snapt het niet, want na een betalingsherinnering voor rekeningen uit 2020, heeft ze meteen netjes betaald. Ook heeft het CAK zelf geen contact met haar opgenomen.

Ze dient per brief een klacht in, maar de organisatie laat weten dat ze die niet terecht vinden. Zineb heeft het bedrag van de aanmaning overgemaakt naar een oud rekeningnummer van het CAK. Dat konden ze niet verwerken en daarom is het bedrag teruggestort. Zineb heeft feitelijk niet betaald. Om die reden mocht het CAK de inning overdragen aan een incassobureau. En dat brengt nu eenmaal extra kosten met zich mee.

De Nationale ombudsman duikt er namens Zineb in en vraagt waarom er niet eerst gewoon contact is opgenomen. Het CAK concludeert dat dit anders had moeten gaan. De contactpersoon laat Zineb persoonlijk weten dat ze de kosten voor het incassobureau teruggestort krijgt. En hij gaat haar casus bespreken met de klachtafdeling, zodat dit niet nog eens gebeurt.

### Onnodig in financiële onzekerheid

Chantal komt net uit een vechtscheiding en heeft nog geen vaste woonruimte voor haarzelf en haar twee kinderen. Ze heeft een laag inkomen en kan de kinderbijslag voor de kinderen goed gebruiken. Maar die heeft ze al maanden niet ontvangen. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft haar gevraagd om extra bewijsstukken en haar woonsituatie toe te lichten.

Chantal heeft geen vaste woonplek, maar dankzij haar gemeente gelukkig wel een postadres. Ze stuurt alles op en wacht op een reactie. De SVB laat eerst weten dat het nog even duurt en daarna dat de betaaldatum is verschoven. Ze geven haar geen duidelijkheid en komen toezeggingen niet na. Chantal krijgt het benauwd. Op deze manier komt ze echt niet rond. Ze moet geld lenen bij vrienden om de rekeningen te betalen. Iets wat ze liever niet doet en wat ook niet nodig is, als ze de kinderbijslag krijgt.

Op de website van de Nationale ombudsman vult ze een klachtformulier in en vraagt ze om onze hulp. We nemen contact op met de SVB en vragen te kijken naar een oplossing. Het blijkt dat de SVB de betalingen heeft stopgezet, omdat er een onderzoek liep naar het adres van Chantal. Ze geven aan dat dit helemaal niet nodig was en nemen contact met haar op om excuses aan te bieden. Het geld staat gelukkig snel op haar rekening.

Ze is blij dat ze nu het geld heeft om haar rekeningen te betalen en om de kinderen nieuwe kleren te geven. Dit laat zien hoe belangrijk het is voor burgers dat de overheid haar toezeggingen nakomt en mensen niet onnodig in (financiële) onzekerheid laat.

### **Beter meedenken met burgers**

Sasha woont en werkt op Noord-Cyprus en haar rijbewijs verloopt bijna. Ze weet dat een aanvraag tot verlenging vanuit het buitenland langer kan duren. Daarom begint ze er op tijd mee: acht maanden voordat haar rijbewijs verloopt. Op de website van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) staat dat je een Nederlands rijbewijs alleen vanuit het buitenland kan verlengen als je niet in de Europese Unie (EU) woont. Woon je binnen de EU, dan moet je je Nederlandse rijbewijs omwisselen voor een rijbewijs van het land waar je woont. Sasha woont buiten de EU op het Turkse deel van Cyprus en dient een aanvraag voor verlenging in.

Een maand later krijgt ze een brief van de RDW met slecht nieuws: haar Nederlandse rijbewijs wordt niet verlengd. Omdat Nederland het Turkse deel van Cyprus niet als land erkent, valt het onder Griekenland en dus binnen de EU. Ook als ze belt blijft de RDW erbij dat ze bij de Griekse overheid een rijbewijs moet aanvragen. Maar dat gaat niet, weet Sasha. Want de Griekse overheid levert geen rijbewijzen aan mensen die in het Turkse deel van Cyprus wonen. Ze valt dus tussen wal en schip.

Als de Nationale ombudsman op verzoek van Sasha op onderzoek uitgaat, blijkt dat de RDW toch een fout heeft gemaakt. Hoewel het klopt dat Nederland het Turkse deel niet erkent, valt het gebied wel officieel buiten de EU. Ze kan haar Nederlandse rijbewijs toch verlengen. Ook maakt de RDW dit duidelijker op haar website. De oplossing was vrij eenvoudig, maar het zou nog beter zijn als instanties van begin af aan meer meedenken met burgers.

### **Ga voortvarender te werk**

Van de een op de andere dag wordt Lydia met haar vijf kinderen op straat gezet door haar ex-man. Ze heeft nog geen nieuwe woning. Naast de zorg voor haar vijf kinderen is het lastig om een vaste verblijfplaats te vinden. Daarom vraagt ze of de gemeente haar hierbij kan ondersteunen. Al snel hoort Lydia dat ze tijdelijk terecht kan in een bungalowpark.

Lydia is blij dat ze een plekje heeft gevonden. Maar ze weet dat ze niet lang in het bungalowpark mogen blijven. Ze vraagt de gemeente daarom opnieuw om hulp. Dit keer duurt een reactie langer dan gehoopt. Lydia krijgt ondertussen bericht van een regio aan de andere kant van het land: zij kunnen haar gezin daar opvangen in een gezinsopvang. Hier heeft ze wel een verwijzing van haar huidige gemeente voor nodig. Ook daar krijgt ze geen reactie op. De gemeente laat wel weten dat ze verschillende opvangplekken hebben, maar niet voor het hele gezin samen. Dat zou betekenen dat de kinderen uit elkaar worden gehaald. Lydia wil dit absoluut voorkomen.

Met veel stress belt Lydia een paar dagen voor ze het bungalowpark moet verlaten de Nationale ombudsman. Kort na ons telefoontje met de gemeente beloven ze Lydia tijdelijk onderdak voor haar en haar kinderen in een hotel. Na opnieuw een paar dagen radiostilte, vragen we nog eens aandacht voor de situatie. Dan gaat het gelukkig snel. De gemeente is druk in overleg met verschillende instanties om zo snel mogelijk een nieuwe plek te vinden voor Lydia en haar gezin. Zo'n voortvarende aanpak van meet af aan had veel stress gescheeld.

### Mensen op weg helpen

Liset heeft een fysieke beperking. Ze gaat twee dagdelen in de week naar een dagbesteding. Dat geeft haar elke week energie en plezier. Omdat de dagbesteding in Lisets dorp niet aansluit bij haar beperking, gaat ze hiervoor naar een stad in de buurt. Maar het vervoer wordt een steeds groter probleem. De vervoerder van de dagbesteding in de stad rijdt niet van en naar het dorp van Liset. Om er toch te komen, gebruikt Liset haar eigen kilometerbudget voor taxivervoer. Dat krijgt ze vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), maar het is eigenlijk bedoeld voor andere ritjes, zoals naar de zwembles. Haar budget raakt nu ineens snel op en ze komt noodgedwongen thuis te zitten. Haar dochter Iris ziet de wereld van haar moeder steeds kleiner worden en ze vraagt de Nationale ombudsman om hulp.

Op ons verzoek kijkt de gemeente wat er mogelijk is en ze komen met goed nieuws terug. Er wordt gewerkt aan een plek bij een andere dagbesteding. Hier zal Liset nog even op moeten wachten. Ondertussen regelt de gemeente dat haar budget verhoogd is, waardoor ze toch weer één dagdeel naar de dagbesteding kan gaan en naar de zwembles. De gemeente heeft gedaan wat nodig was.

### Wie heeft de regie?

Veertigplusser Jochem heeft langdurig problemen met zijn gezondheid. Daardoor is het voor hem moeilijk om te werken. Gelukkig krijgt hij van de gemeente een bijstandsuitkering, zodat hij in elk geval zijn huur kan betalen. De organisatie Werkse! helpt hem namens de gemeente Delft met het vinden van passend werk. In een gesprek vraagt Jochem hen hoeveel uur hij kan werken gezien zijn beperkingen. Pas wanneer hij al aan de slag is, vragen ze hierover een advies aan bij het UWV.

Vol goede moed gaat Jochem in deeltijd aan de slag. Hij werkt wisselend overdag en 's nachts en hij wordt zelfs voor meer dan 40 uur ingeroosterd. Jochem geeft bij Werkse! aan dat het te zwaar is, maar daar hebben ze weinig aandacht voor. In het te laat aangevraagde advies van het UWV staat dat Jochem maximaal 20 uur mag werken en op vaste tijden. Voor hem komt dit advies te laat. Hij valt uit en is zo ziek dat het UWV hem volledig en blijvend arbeidsongeschikt verklaart.



Jochem is enorm teleurgesteld in de manier waarop hij behandeld is en dient daarover een klacht in bij de gemeente. De klacht wordt behandeld door Werkse! Zij vinden de klacht niet terecht, omdat ze niet konden weten dat Jochem verschillende beperkingen had. Als de Nationale ombudsman op zijn verzoek naar de zaak kijkt, geeft hij Jochem gelijk. Werkse! had voordat Jochem aan het werk ging advies moeten aanvragen over wat hij wel en niet kon doen. In afwachting daarvan hadden ze hem extra in de gaten moeten houden. En ze hadden beter moeten luisteren toen hij aangaf dat het teveel werd. De gemeente Delft had beter moeten toezien op het werk van hun opdrachtnemer.

### 4.3. Fundamentele rechten

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

*“We zien dat vrijwel alle wetten en regels die worden gemaakt óók invloed hebben op de levens van kinderen. Daar houden wetgevers en beleidsmakers nu nauwelijks rekening mee.”*

Kinderombudsvrouw - Margrite Kalverboer

#### *Huisvesting*

Het recht op huisvesting is een fundamenteel recht. In de Grondwet en in verschillende internationale verdragen staat dat de overheid verplicht is zich hiervoor in te spannen. Het is een basisbehoefte om een dak boven je hoofd te hebben, te weten waar je 's nachts kan slapen en een plek te hebben waar je je geborgen voelt. Het ontbreken daarvan tast de waardigheid, het welzijn en de ontwikkeling aan van volwassenen en zeker ook kinderen.

Gezien de huidige situatie op de woningmarkt is het echter de vraag waaruit de verplichting voor de overheid precies bestaat. Nederland kampt met een van de grootste wooncrises uit de geschiedenis. Er is een structureel gebrek aan betaalbare woningen. Dit heeft gevolgen voor veel groepen in de samenleving. Denk aan jongeren die studeren of starten op de woningmarkt, aan mensen die rond of onder het bestaansminimum leven, of aan degenen die willen uitstromen uit bijvoorbeeld een jeugdzorginstelling, detentie of vrouwenopvang. Door de stijgende koop- en huurprijzen is passende huisvesting voor een steeds grotere groep burgers onbereikbaar.

Binnen het meerjarenprogramma Huisvesting onderzoeken de Nationale ombudsman en Kinderombudsman tegen welke huisvestingsproblemen burgers aanlopen, met specifieke aandacht voor de belangen van kinderen. Ook maken ze expliciet welke verplichtingen de overheid heeft.

### *Als de overheid niet thuis geeft*

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman ontvangen met regelmaat klachten en signalen van ouders en betrokken professionals over huisuitzettingen van gezinnen. De aard van deze signalen vormde in 2023 aanleiding een gezamenlijk onderzoek in te stellen. De actualiteit in dit jaar maakte het onderzoek nóg urgenter, want de prijzen voor levensonderhoud, energie en huisvesting stegen enorm. De risico's op betaalachterstanden en daarmee huurachterstanden namen daardoor fors toe. Voor het onderzoek **Als de overheid niet thuis geeft** is uitgebreid dossier- en literatuuronderzoek gedaan. Ook is een mensen- en kinderrechtelijk kader vastgesteld, op basis van (internationale) verdragen, General Comments van het VN-Kinderrechtencomité, rapporten van de Speciaal Rapporteur en jurisprudentie. Dit kader is gebruikt om de verschillende knelpunten bij huisuitzettingen te toetsen.

Uit verschillende bijeenkomsten en interviews met partijen betrokken bij huisuitzettingen, zoals gemeenten, de maatschappelijke organisaties Valente en EropAf en ouders en kinderen zelf, kwam een aantal knelpunten bij huisuitzettingen naar voren. Deze werden getoetst aan het mensen- en kinderrechtelijk kader. Daarop concludeerden de Nationale ombudsman en Kinderombudsman dat de overheid niet altijd voldoet aan haar mensen- en kinderrechtelijke verplichtingen bij huisuitzettingen. Dit schaadt volwassenen en kinderen in hun waardigheid, welzijn en ontwikkeling. Het naleven van rechten zoals een verbod op dakloosheid, bleek vaak afhankelijk te zijn van lokale kennis en keuzes en de individuele inzet van ambtenaren en hulpverleners. Dit komt doordat deze rechten niet verankerd zijn in Nederlandse regelgeving en beleid. Hoewel de ombudsmannen zagen dat er goede stappen gezet worden, zoals vroegsignalering van schulden, riepen zij de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening ook op om extra stappen te zetten. In het bijzonder vroegen zij om op basis van een mensen- en kinderrechtentoets tot nieuw beleid en nieuwe wetgeving te komen waarbij de impact op sociale grondrechten van mensen centraal staat.

Het onderzoek **Als de overheid niet thuis geeft** keek specifiek naar problemen bij huisuitzettingen als gevolg van betaalachterstanden, overlast en de Wet Damocles. In juni 2023 is daarom een vervolgonderzoek gestart dat zich specifiek richt op huisuitzettingen als gevolg van sloop- en renovatietrajecten.

In juli 2023 gaf de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) een schriftelijke reactie op het rapport. Hij deed dit mede namens de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen en de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In de brief gaat de minister in op de maatregelen die al door het kabinet genomen zijn om huisuitzettingen tegen te gaan, zoals de Programma's betaalbaar wonen en een thuis voor iedereen. Ook wordt verwezen naar de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Tot slot geeft de minister in de brief aan met relevante partijen in gesprek te blijven gaan over belangrijke mensenrechtelijke en kinderrechtelijke principes, zoals betekenisvolle consultatie, rechtsbescherming en (toegang tot) informatie. Naast een reactie vanuit het ministerie, heeft de gemeente Súdwest-Fryslân via een brief laten weten dat zij hun werkwijze rondom

huisuitzettingen op twee punten hebben aangevuld en verduidelijkt als gevolg van het rapport.

### *Migranten*

Iedereen in Nederland heeft fundamentele rechten. In die rechten is vastgelegd wat mensen minimaal nodig hebben om hun waardigheid te kunnen behouden. Hierbij wordt uitgegaan van medemenselijkheid. De overheid moet ook voor migranten de fundamentele rechten waarborgen. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zien echter dat deze fundamentele rechten voor migranten gemakkelijk onder druk komen te staan. Denk aan het recht op menswaardige opvang, het recht op een goede asielprocedure, het recht op gezinshereniging en het recht om mee te doen in onze samenleving. Tegelijkertijd weten migranten de ombudsmannen niet goed te vinden. Daarom hadden wij ook in 2023 extra aandacht voor deze groep.

Migranten zitten snel in een kwetsbare positie. Sommigen hebben traumatische ervaringen opgedaan in hun thuisland of tijdens hun vlucht, ze spreken niet altijd de Nederlandse taal en ze hebben geen netwerk. Ze zijn in eerste instantie sterk afhankelijk van de overheid en het is voor hen moeilijk om bij de overheid de juiste weg te vinden. Die kwetsbaarheid speelt nog sterker bij kinderen.

### *De crisis voorbij*

De ombudsmannen ontvingen veel klachten en signalen over problemen rond de opvang van asielzoekers en statushouders. Niet alleen van gezinnen zelf, maar ook van de instanties die hen bijstaan. Veel van die klachten en signalen gingen over de crisisnoodopvang in gemeenten. Hoewel wij regelmatig aandacht hebben gevraagd voor de schrijnende situatie van gezinnen in een noodopvang, leidde dit niet tot verbeteringen. Dat was reden om in 2023 een gezamenlijk onderzoek te starten. In **De crisis voorbij** onderzochten we waarom en op welke punten het niet lukt om crisisnoodopvang van voldoende kwaliteit te organiseren. De kwaliteit van de opvang is in dit onderzoek door de ombudsmannen bepaald aan de hand van een mensen- en kinderrechtenkader. Daaruit volgen de verplichtingen voor de (lokale) overheid.

Wij concludeerden dat de waardigheid van volwassenen en kinderen ernstig onder druk staat in de crisisnoodopvang. Deze situatie moet snel verbeteren, omdat asielzoekers over het algemeen lang in zo'n soort opvang moeten verblijven. De ombudsmannen riepen op deze vormen van opvang snel te beëindigen. We zagen tijdens het onderzoek dat de inzet en betrokkenheid van vele partijen groot is. En dat de mensen die werkzaam zijn in de opvangcentra hun uiterste best doen. Toch lijkt de situatie niet te verbeteren.

Uit het onderzoek volgen aanbevelingen aan gemeenten en veiligheidsregio's om de omstandigheden per direct te verbeteren. Zo moet er onder andere huisvesting beschikbaar komen met voldoende privacy en kookvoorzieningen, met onderwijs en zinvolle dagbesteding. Het verplaatsen van gezinnen van opvang naar opvang moet stoppen. Ook moet de overheid de belangen van kinderen meer vooropzetten, door me ze te praten en door professioneel zicht te houden op hun ontwikkeling.

De ombudsmannen deden ook aanbevelingen aan het ministerie van Justitie en Veiligheid, zoals investeren in de structurele capaciteit van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) om wachtlijsten op te lossen en nieuwe te voorkomen en te investeren in de structurele kwaliteit en capaciteit van het nieuwkomersonderwijs.

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

#### **Zonder inkomensverklaring geen woning**

De Nederlandse Cynthia woonde drie jaar in Thailand. Nu is ze terug in haar geboorteland. Ze is ernstig ziek en ze wil graag in Nederland behandeld worden. Ze voelt zich al niet goed en de zoektocht naar een woning levert nog eens extra stress op. Omdat haar gezondheid zo slecht is, krijgt ze urgentie van de gemeente voor het huren van een woning.

De verhuurder heeft dan wel een inkomensverklaring nodig. Dat is een officieel document van de Belastingdienst met informatie over het inkomen van Cynthia over een bepaald belastingjaar. Dat vraagt ze aan, maar ze krijgt hem maar niet. Al die tijd logeert ze bij een neef. Na vier weken belt ze om hierover te klagen, maar ze krijgt als reactie dat de Belastingdienst de verklaring niet kan afgeven, omdat ze geen gegevens over haar inkomen kunnen vinden. Dat klopt, want Cynthia betaalde belasting in Thailand.

Als ze de Nationale ombudsman belt om hulp, nemen wij contact op met de Belastingdienst. We stellen voor dat ze een inkomensverklaring opsturen waarin staat dat Cynthia geen Nederlands inkomen had. Dan kan ze dat document aan de verhuurder laten zien. Dat komt binnen enkele dagen en inmiddels kan Cynthia in haar nieuwe eigen huis werken aan haar herstel. Je mag verwachten dat de overheid betrokken en oplossingsgericht is. In dit geval had de Belastingdienst beter kunnen luisteren naar de situatie waarin Cynthia zich bevond om zo samen met haar voor een oplossing te zorgen.

#### **Onverwacht politiebezoek**

Meneer Altun zit rustig op de bank naar de televisie te kijken als de deurbel gaat. Er staan twee politieagenten voor de deur. Ze komen binnen en vragen hem om zijn identiteitsbewijs. Hij voelt zich overvallen door dit onverwachte bezoek. De agenten vertellen dat zijn buurvrouw de politie heeft gebeld. Zij heeft meneer Altun al een tijdje niet gezien en maakt zich zorgen. De agenten stellen hem allemaal vragen en vragen nog een keer om zijn identiteitsbewijs. De agenten zeggen ook dat ze hem gaan arresteren als hij dit niet laat zien. Het lijkt wel een politie-inval. Het voelt alsof ze komen om zijn nationaliteit te controleren en niet omdat ze bezorgd zijn.

Meneer Altun dient een klacht in over dit gedrag. De klachtbehandelaar van de politie stuurt een verslag waarin de agenten hun kant van het verhaal vertellen en biedt een gesprek met hen aan. Dat wil meneer Altun niet. Het gesprek bij hem thuis voelde als een vernedering. Dat wil hij niet nog een keer meemaken. Hij

vraagt of de politie ook schriftelijk met hem kan communiceren over zijn klacht. De politie reageert dat ze zijn dossier gaan sluiten, omdat hij niet met ze wil communiceren.

De Nationale ombudsman neemt op verzoek van meneer Altun contact op met de politie. Wij vertellen dat hij niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht en we vragen hen de klacht in de zogenoemde tweede fase te behandelen. Dan kunnen beide partijen hun verhaal vertellen aan een onafhankelijke klachtencommissie. De politie erkent dat ze hadden moeten doorvragen en hadden moeten aanbieden om met de klachtencommissie in gesprek te gaan. Het is belangrijk dat een organisatie zoals de politie dat ze tijdens de klachtbehandeling nagaat of iemand die klaagt ook tevreden is met de reactie. En zo ja, of diegene hiermee afziet van verdere behandeling. Dan kunnen ze een klacht beter behandelen.

### **Te laat is niet altijd te laat**

Misha was betrokken bij een vechtpartij, waarbij een gewonde viel. Hiervoor wordt hij vervolgd door het Openbaar Ministerie (OM). Voor de rechtszitting wordt er een strafdossier samengesteld. Tijdens de zitting ontdekt Misha dat het slachtoffer al weet welke verklaringen er in staan. Het OM heeft het dossier al vroeg in het proces gedeeld met de advocaat van het slachtoffer, zonder erbij te vertellen dat deze informatie nog niet mocht worden gedeeld met het slachtoffer. Misha vraagt via zijn advocaat na bij het OM hoe dit gelopen is. Zij kunnen geen antwoord geven, omdat de brieven en mailtjes hierover niet bewaard zijn.

Misha dient een klacht in. Het OM neemt die niet in behandeling, omdat klachten volgens de wet niet behandeld hoeven te worden als ze meer dan een jaar na het voorval worden ingediend. Maar Misha wist er pas veel later van en hij heeft het gevoel dat hij nu geen eerlijk proces heeft gehad. Hij vraagt de Nationale ombudsman om ernaar te kijken. Na bestudering van de zaak vragen wij het OM om de klacht van Misha alsnog in behandeling te nemen. Dat ze de klacht volgens de wet niet hoeven te behandelen, betekent niet dat het niet mag. Het OM gaat hierin mee en tijdens een telefonische hoorzitting mag Misha zijn klacht toelichten. Een maand later krijgt hij een brief waarin het OM aangeeft dat hij terecht heeft geklaagd en dat ze maatregelen nemen om herhaling te voorkomen. Misha krijgt excuses en erkenning.

### **De gevangenis niet in met rolstoel**

Francis maakt gebruik van een speciale rolstoel en ze wil haar zoon bezoeken in de gevangenis. Bij aankomst zegt een bewaker dat ze gebruik moet maken van een bezoekersrolstoel. Dat is een veiligheidsregel van de gevangenis. Francis legt uit dat dat niet kan, omdat haar rolstoel op maat is gemaakt. Ze biedt aan om even op te staan, zodat de bewaker haar rolstoel kan controleren. Maar de bewaker houdt voet bij stuk. Ze mag alleen haar zoon bezoeken in de bezoekersrolstoel. Ze gaat naar huis, zonder haar zoon te zien. Eenmaal thuis dient ze bij de gevangenis een klacht in over haar ervaring.

Omdat de gevangenis het oneens is met haar klacht vraagt Francis de Nationale ombudsman om ernaar te kijken. Op ons verzoek gaan ze met haar in gesprek en mag ze voortaan toch met haar eigen rolstoel naar binnen. Maar alleen als ze dan een medische verklaring van een arts meeneemt. Francis is het daar uit principe niet mee eens. Ze voelt zich gediscrimineerd. Waarom moet zij zoveel extra moeite doen, omdat zij een beperking heeft? Als het gaat om de veiligheid kunnen ze toch gewoon haar rolstoel controleren? Dat had ze ook al aangeboden.

Na contact hierover met de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) stuurt de minister voor Rechtsbescherming ons een brief. De minister is het eens met de klacht van Francis en hij vertelt dat hij het beleid van de gevangenis gaat aanpassen. Een belangrijke stap omdat overheidsgebouwen voor iedereen bereikbaar zijn. Iedereen moet mee kunnen doen.

#### 4.4. Participatie en invloed

**De overheid moet burgers de kans geven om op alle niveaus invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks aangaan. Nog te vaak komen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman tegen dat burgers, onder wie ook kinderen, hun stem niet of onvoldoende kunnen laten horen. Vaak worden ze niet voldoende geïnformeerd, is het onduidelijk hoe ze kunnen meedoen of wordt er niets met hun inbreng gedaan. Daarom publiceerden we in 2023 twee onderzoeken naar participatie en invloed van de burger in de Wet maatschappelijke ondersteuning. **Burger in zicht** en **Inspraak mag geen vinkje zijn**. De Kinderombudsman vernieuwde het stappenplan **Het beste besluit voor het kind**.**

*“Ik hoor dat sommige burgers twee, drie, of soms wel vijf jaar niets vernemen van de gemeente. Het signaal dat daarvan uitgaat is: jij doet niet meer mee. Terwijl deze mensen zich nuttig willen maken en iets willen betekenen voor de maatschappij.”*

Nationale ombudsman - Reinier van Zutphen

##### **Burger in zicht**

In 2023 rondde de Nationale ombudsman het onderzoek naar de invloed van burgers in de Wmo af. Dit onderzoek behoort tot een reeks van drie onderzoeken naar de invloed van burgers in de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. In **Burger in zicht** werd gekeken naar de invloed die burgers op hun eigen situatie hebben als zij Wmo-aanvragen doen. Daarnaast namen we onder de loep welke invloed burgers hebben op het beleid en de uitvoering van de Wmo.

Het blijkt dat er bij Wmo-aanvragen niet altijd goed geluisterd wordt naar de ideeën en de mening van de burger. Het aanvraagproces is vaak niet duidelijk en verloopt te traag. Ook dienen burgers niet snel een klacht in,

omdat ze voor hun zorg afhankelijk zijn van de instantie waartegen de klacht tegen gericht is. Overigens weten burgers vaak ook niet waar ze de klacht moeten indienen. Adviesraden Sociaal Domein moeten vaak hun best doen om (op tijd) betrokken te worden bij beleid. Gemeenten kunnen hun adviesraden veel beter benutten door regelmatig contact met hen te hebben, goede afspraken te maken en ze vanaf het begin van beleidsontwikkeling te betrekken.

Naar aanleiding van het onderzoek deed de ombudsman een aantal aanbevelingen aan gemeenten. Zo moeten ze kritischer naar het aanvraagproces kijken en de burger niet laten wachten. Ook vindt hij dat gemeenten vaker en actiever onafhankelijke cliëntondersteuning aan moeten bieden. Tenslotte moeten gemeenten duidelijk maken waar de burger terecht kan met een klacht en moet de drempel om een klacht in te dienen verlaagd worden. Het rapport is besproken met diverse gemeenten. Eén gemeente paste haar herindicatiebeleid aan, zodat burgers niet elk jaar een Wmo-aanvraag hoeven in te dienen als toch al duidelijk is dat ze daar voor langere tijd van afhankelijk zijn.

### *Inspraak mag geen vinkje zijn*

Een tweede onderzoek dat in 2023 werd afgerond, **Inspraak mag geen vinkje zijn**, ging over de invloed van burgers op hun eigen situatie als ze aangewezen zijn op de Participatiewet. Ook bekeken we of burgers voldoende worden betrokken bij de ontwikkeling van beleid en de uitvoering daarvan. Het blijkt dat de meeste burgers die langdurig een bijstandsuitkering ontvangen, graag regelmatig contact hebben met een vast aanspreekpunt. Zij willen het gevoel hebben dat ze niet vergeten zijn. Dit gebeurt te weinig. De ombudsman vindt dat gemeenten moeten zorgen voor vaste contactpersonen, die regelmatig contact houden met de mensen. Daarbij zou er voor mensen die (nog) niet kunnen werken meer aandacht moeten zijn voor een andere zinvolle tijdsbesteding. Zo kunnen ook zij op hun manier meedoen met de samenleving.

In sommige gemeenten is er geen cliëntenraad op het gebied van de Participatiewet aanwezig, of niet meer. Deze is dan opgegaan in een inspraakorgaan voor het hele sociale domein. Het gaat in tegen de bedoeling van de wetgever als cliënten van de Participatiewet niet kunnen meepraten of als zij onvoldoende stem hebben in een inspraakorgaan. De ombudsman vindt het belangrijk dat er in iedere gemeente een cliëntenraad is. Zij moeten er ook voor zorgen dat deze bekend wordt bij de achterban, want dat is in veel gemeenten ook niet het geval. Mede hierdoor hebben veel cliëntenraden grote moeite om hun achterban te bereiken. Tot slot blijkt dat vooral als de gemeente haar taken laat uitvoeren door andere partijen, burgers huiverig zijn om klachten in te dienen en dat ze niet weten waar dat kan. De ombudsman pleit daarom voor één loketfunctie waar burgers rechtstreeks terecht kunnen met hun klachten.

### *Beste besluit voor het kind*

In 2023 heeft de Kinderombudsman het stappenplan **Het Beste besluit voor het kind** vernieuwd. Dat werd in 2019 ontwikkeld om het belang van het kind te onderzoeken en mee te wegen in besluiten op individueel niveau. Vanaf 2023 zijn er drie folders beschikbaar: één uitgebreide handleiding voor professionals, een aparte folder voor kinderen én een checklijst voor kinderen. In dit programma wil de Kinderombudsman het gebruik van dit stappenplan door professionals op alle belangrijke domeinen voor kinderen bevorderen.

*“Hoewel iedereen het beste wil voor kinderen, is het voor professionals soms lastig om bij belangrijke beslissingen te denken vanuit het kind. Zij hebben te maken met regels, financiële beperkingen en druk vanuit de organisatie en de buitenwereld. De kernvraag bij alle beslissingen moet zijn: wat heeft dit kind nodig en hoe gaan wij dat realiseren? Het stappenplan helpt om vanuit deze kernvraag te werken en zo het beste besluit voor het kind te nemen.”*

Kinderombudsvrouw - Margrite Kalverboer

Met de vernieuwde folder voor professionals zijn zij nog beter in staat om het gesprek met kinderen op een goede manier aan te gaan. Er is in de folder nu ook aandacht voor een goede voorbereiding van het gesprek met een kind. Aandachtspunten zijn bijvoorbeeld dat een kind vrijwillig meewerkt aan een gesprek en dat het op een locatie plaatsvindt waar het kind zich prettig en veilig voelt. Ook zijn er voorbeeldvragen opgenomen die tijdens het gesprek gebruikt kunnen worden. De uitleg over de stappen die nodig zijn om tot het beste besluit te komen, is uitgebreid.

In een aparte folder voor kinderen staat uitleg over waar je recht op hebt als kind. Verder bevat de folder tips voor het gesprek en een vragenlijst met voorbeeldvragen. Met deze informatie weten kinderen wat ze van een gesprek kunnen verwachten en kunnen ze zich goed voorbereiden. De checklijst bevat vragen waarmee een kind daarnaast snel kan controleren of er bij het nemen van een besluit wel voldoende rekening wordt gehouden met wat hij/zij/hen belangrijk vindt. Natuurlijk kunnen deze vragen ook door professionals worden gebruikt om te controleren of ze iets vergeten.

De Kinderombudsman organiseerde in 2023 verschillende workshops om het gebruik van het stappenplan te bevorderen, onder andere aan jeugdrechters, beleidsmedewerkers van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en aan medewerkers van woningbouwcorporaties die een rol hebben bij betaalachterstanden en huisuitzettingen van hun huurders.



### **Standpunt over Wet versterking invloed burgers**

In het IVRK ligt vast dat kinderen het recht hebben om mee te praten over besluiten die gevolgen voor hen hebben. Het is dus cruciaal dat kinderen en jongeren betrokken worden bij de beslissingen van lokale en regionale overheden. De Kinderombudsman reageerde op het wetsvoorstel 'Wet versterking participatie op lokaal niveau'. Kinderen en jongeren hebben nog geen stemrecht en zijn dus afhankelijk van wat bijvoorbeeld gemeenten en provincies doen op dit gebied. De Kinderombudsman vindt dit te vrijblijvend. Wij constateren geen verbetering op dit punt in het wetsvoorstel van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en wij adviseerden in onze brief hierover om kinderen en jongeren duidelijk te noemen in het wetsvoorstel.

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

#### **Zet gelijkwaardigheid voorop, niet financiën**

Linda is 48 jaar en woont zelfstandig in een begeleide woonomgeving in een gemeente met meer dan 50.000 inwoners in Zuid-Limburg. Zij is vanaf haar geboorte spastisch. Zij heeft twee hbo-opleidingen afgerond en heeft gewerkt als beleidsmedewerkster. Vanwege haar beperkingen is zij inmiddels 100% afgekeurd. Zij werkt nu deeltijd, in het kader van een zinvolle dagbesteding vanuit het UWV, ook weer als beleidsmedewerkster. Daarnaast zit ze in de Wmo-raad van haar gemeente. Linda dient al lang Wmo-aanvragen in en ze kent het klappen van de zweep. Vanwege haar beperkingen ontvangt zij verschillende Wmo-voorzieningen. Daarmee kan zij iemand inhuren die haar praktische ondersteuning biedt bij het uitvoeren van haar werkzaamheden. Om zich zowel binnen als ook buiten te kunnen voortbewegen heeft zij een handbewogen en een elektrische rolstoel. Ook ontvangt zij hulp in de huishouding.

Over het algemeen ervaart Linda het Wmo-proces als zeer stressvol. Ondanks dat ze altijd spastisch zal blijven, moet ze steeds opnieuw bewijzen dat ze een voorziening nodig heeft. Ook is er de angst dat er vanwege bezuinigingen bepaalde voorzieningen niet meer worden toegekend. Inmiddels wordt haar persoonsgebonden budget eens per drie jaar herzien. Hier is ze heel blij mee, want het kost haar elke keer weer heel veel energie om het proces aan te gaan. En die energie heeft ze hard nodig voor haar dagelijkse activiteiten. Linda vindt met name de keukentafelgesprekken stressvol. Veel hangt af van de ervaring van de consulent en ze ervaart weinig grip op het proces.

Linda heeft als tip voor wie voor het eerst in aanraking komt met de Wmo, om je goed voor te bereiden en te zorgen voor steun van bijvoorbeeld een ergotherapeut, cliëntondersteuner of iemand waarin je veel vertrouwen hebt. Gemeenten raadt ze aan om te zorgen voor een totaaloverzicht van de situatie van de burger. Er moet een gelijkwaardig gesprek gevoerd worden, gebruik worden gemaakt van de ruimte die je als gemeente hebt en geloof gesteld worden in de burger.

### Werk vanuit vertrouwen

Antoon is 54 jaar en ontvangt sinds 2012 een bijstandsuitkering. Hij werd ontslagen in 2010, toen het door de economische crisis slecht ging met het bedrijf waar hij werkte. Hij kreeg een WW-uitkering (Werkloosheidswet), maar kon geen nieuwe baan vinden. Veel bedrijven moesten bezuinigen en hij zou te oud zijn. Zo stroomde hij van de WW de bijstand in. In het begin had Antoon een jobcoach. Deze zocht echter het soort werk dat hij fysiek niet meer aankon. Nadat hij aangaf fysiek lichter werk te willen, is er geen contact meer geweest met de jobcoach.

Volgens Antoon is er niet naar zijn behoeften en mogelijkheden gekeken. Je moet gewoon doen wat de jobcoach zegt. Vanuit de gemeente bleef het jarenlang stil en er is nagenoeg geen persoonlijk contact met de gemeente. De enkele keer dat het er wel is, is de toon wantrouwend. Antoon ervaart dat ze er bij voorbaat al van uitgaan dat je niet komt of te laat komt. En dat maakt dat je continu moet bewijzen dat ze ongelijk hebben. En altijd is er de dreiging: als je niet komt, heeft dat gevolgen voor je uitkering.

Antoon pleit voor een persoonlijker traject waarbij meer gekeken wordt naar wat iemand wil en nog kan en hoe je dat kan realiseren. En als dat niet mogelijk blijkt, dat moet er samen worden gekeken naar alternatieven. Niet vanuit wantrouwen, maar vanuit vertrouwen. Met een jobcoach of iemand van de gemeente op wie je kunt terugvallen als er iets niet lukt. Of als je het echt niet ziet zitten.

### Heb ik wel wat te zeggen?

Jantine is de zus en mantelzorger van Herman, die al 20 jaar de ziekte van Parkinson heeft. Met wat aanpassingen heeft hij zich heel lang goed weten te redden. Zijn dochter Suus helpt hem vaak. Ze maakt schoon en kookt voor hem. Jantine is jurist, dus zij doet de administratie en regelt veel dingen. Jantine en Suus helpen waar ze kunnen, maar Herman heeft meer zorg nodig. Ze doen aanvragen voor huishoudelijke hulp vanuit de Wmo, voor begeleiding en voor een persoonsgebonden budget (pgb) dat het mogelijk maakt dat Suus meer komt helpen.

Jantine heeft alle informatie over deze regelingen goed gelezen van tevoren. Toch vond ze het spannend of ze de zorg voor Herman kunnen regelen zoals ze hopen. De Wmo-consulent geeft in het gesprek over de aanvragen aan dat ze ziet dat er zorg nodig is voor Herman. Maar daarna zegt de consulent dat de gemeente maximaal 10 uur per week aan pgb verleent. Jantine vraagt zich af of dit wel klopt en vraagt aan de consulent waar deze regel staat. De Wmo-consulent draait er volgens Jantine omheen en geeft geen antwoord. Jantine wil het proces niet vertragen en ze wil dat Herman snel hulp krijgt. Als zij hier nu een probleem van zou maken of een klacht indient, duurt het allemaal nog langer en vermindert misschien ook de relatie tussen Herman en de gemeente. Dat wil en durft ze niet, want haar broer is tenslotte afhankelijk van de Wmo-voorziening.

Dit verhaal laat zien dat er nog verbetering mogelijk is bij het proces rondom een Wmo-aanvraag. Niet alle informatie was duidelijk voor Jantine en ze durfde eigenlijk niet te klagen, omdat ze verwachtte dat haar broer hier de dupe van zou worden. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat veel mensen het gevoel van regie en invloed missen bij het aanvragen van een Wmo-voorziening.

#### Geef mensen zelf controle

Gijs is niet goed ter been en moet daarom zijn badkamer aan laten passen. Hij vraagt daarvoor bij de gemeente een vergoeding vanuit de Wmo. De gemeente keurt zijn aanvraag goed en geeft hem een pgb dat genoeg is om de verbouwing te betalen.

Na de verbouwing blijkt dat de aannemer allerlei fouten heeft gemaakt, waardoor Gijs de badkamer niet kan gebruiken. Hij vraagt de gemeente om de rekening niet te betalen. Tot zijn grote verbazing doet de gemeente dat toch. Ze maken niet het geld aan hem over zoals het hoort bij een pgb en ze betalen niet de extra kosten die hij zelf moest maken om de fouten van de aannemer te herstellen. Hij dient een klacht in bij de gemeente en vraagt om schadevergoeding.

Als de gemeente daar niet mee akkoord gaat, dient Gijs een klacht in bij de Nationale ombudsman. Na ons onderzoek erkent de gemeente dat zij een fout hebben gemaakt en krijgt Gijs een excuusbrief. Ze betalen Gijs alsnog een gedeeltelijke vergoeding en ze laten weten hier in de toekomst beter op te letten. Dat is belangrijk, omdat het pgb als middel om eigen zorg of vergoedingen regelen, mensen meer controle en regie geeft.

## 4.5. Leefbaarheid

**Voor burgers hebben veranderingen in de omgeving waarin ze wonen, werken en leven vaak een grote impact. De Nationale ombudsman wijst de overheid er al jaren op hoe belangrijk het is om oog te hebben voor het perspectief van burgers en om zich betrouwbaar op te stellen. Juist als het gaat om de directe leefomgeving van burgers. Zo bedacht het kabinet vijftig nieuwe maatregelen om Groningers getroffen door de gevolgen van de gaswinning te helpen. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zagen dat al deze maatregelen leidden tot verwarring. In juni 2023 riepen ze de Tweede Kamer daarom per brief op om erop te letten dat de maatregelen bewoners ontzorgen en geen nieuwe zorgen geven.**

*“Ik hoop dat er zo snel mogelijk duidelijkheid, eenheid, helderheid en eenvoud komt voor de Groningers, omdat zij ook echt de kans moeten krijgen om hun leven weer op orde te krijgen. Daar hebben ze aanspraak op. Daar hebben ze recht op.”*

Nationale ombudsman - Reinier van Zutphen, bij de aanbieding van het jaarverslag 2022 aan de Tweede Kamer

### *Gevolgen gaswinning*

De problemen en zorgen van inwoners in het gaswinningsgebied blijven groot. De Nationale ombudsman blijft klachten en vragen ontvangen van bewoners. Zij komen er niet uit met de overheid en weten niet wanneer het goedkomt. De aandacht voor deze problemen en zorgen was in het voorjaar 2023 groot. Dit komt mede door het rapport “Groningers boven Gas” van de parlementaire enquêtecommissie Aardgaswinning Groningen, de kabinetsreactie hierop en debatten daarover.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vroegen betrokken instanties en in het bijzonder de Tweede Kamer om scherp toe te zien op het pakket aan maatregelen dat het kabinet presenteerde. Veel bewoners, zowel volwassenen als kinderen, zitten in een ellendige situatie. Soms al jarenlang. De maatregelen moeten ieder voor zich én als geheel daadwerkelijk bijdragen aan erkenning, herstel én perspectief voor bewoners. De ombudsmannen wijzen erop dat de bewoner daadwerkelijk centraal moet staan. Het begint met de vraag wat de bewoner nodig heeft. Daarnaast is het belangrijk om ervoor te zorgen dat iedere maatregel daadwerkelijk voor hen werkt. De overheid moet bovendien een heldere visie hebben op wat kinderen en jongeren nu en in de toekomst nodig hebben, zodat zij een goede jeugd beleven en zich kunnen ontplooiën en ontwikkelen.

Het is essentieel dat de overheid betrouwbaar en duidelijk is. De overheid moet verantwoordelijkheid nemen en houden. De uitvoering van maatregelen moet op orde en behoorlijk zijn. Gevolgen van fouten zijn in het verleden te vaak neergelegd bij bewoners. De ombudsmannen zien in de praktijk dat onvoorziene situaties en dilemma's zich blijven voordoen. De belasting die dit meebrengt voor bewoners is groot. Ook zien we de worsteling bij de overheid over hoe om te gaan met deze situaties. In 2023 bleek meermaals dat ruimte voor behoorlijkheid in de uitvoering, de situatie voor bewoners daadwerkelijk beter maakt.

Bewoners die getroffen zijn door de gaswinningsproblematiek kunnen met al hun klachten en vragen terecht bij de Nationale ombudsman. Met een kantoor in Loppersum als uitvalsbasis werken de ombudsman en zijn medewerkers in de regio zelf, leggen zij werkbezoeken af en spreken ze met betrokkenen. Zoals in november 2023, toen zij een tweedaagse tour in het gebied maakten en spraken met bewoners, professionals en overheden. Om zichtbaar te zijn, bewoners te informeren over de rol van de ombudsman en om signalen op te halen uit de praktijk. Op die manier blijft duidelijk wat er speelt en hoe de ombudsman kan bijdragen aan het ontzorgen van bewoners en het aanspreken van overheden.

### *Overstromingen Limburg*

In oktober 2023 bracht de Nationale ombudsman opnieuw een werkbezoek aan het gebied dat in 2021 getroffen werd door de watersnood in Limburg. Uit eerdere signalen en tijdens dit werkbezoek bleek dat een deel van de gedupeerden nog steeds problemen ondervindt met de vergoeding van restschade. Dit heeft voor een aantal mensen ingrijpende persoonlijke gevolgen. De ombudsman benoemde op 13 december 2023 de problemen, zorgen en wensen van bewoners opnieuw in een brief aan de minister van J&V. Hierin roept de ombudsman op om de getroffen gemeenten

de praktische speelruimte te geven om hun inwoners te helpen. Hierbij benadrukt hij dat nieuwe acties of regelingen om bewoners te helpen, zo min mogelijk administratie met zich mee moeten brengen.

### *Een warme transitie?*

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat in 2050 zeven miljoen woningen en één miljoen gebouwen in Nederland aardgasvrij moeten zijn. Voor bewoners van bestaande woningen heeft dit grote gevolgen. In oktober 2023 presenteerde de ombudsman het onderzoeksrapport **Een warme transitie?** over wat het Rijk en de gemeenten doen om alle burgers mee te nemen in de overstap naar aardgasvrije woningen. De conclusie is dat de overheid meer kan doen om inwoners die moeilijk bereikbaar zijn of extra aandacht vragen, goed te informeren over de warmtetransitie. Ook kan ze meer moeite doen om deze groepen mee te laten doen aan participatietrajecten. Hun belangen en wensen moeten in beeld zijn, want de warmtetransitie raakt iedereen.

Niet alle inwoners kunnen als vanzelf meedoen aan de warmtetransitie. Voor laaggeletterden is de informatie vaak te ingewikkeld. Daarnaast is het, zeker voor wie moeilijk rondkomt, belangrijk dat de warmtetransitie betaalbaar is. Tegelijkertijd hebben veel mensen moeite met het aanvragen van subsidies en regelingen. Daarom moet de overheid oog hebben voor de (on)mogelijkheden van inwoners.

Gemeenten kunnen meer doen om zoveel mogelijk inwoners te bereiken met begrijpelijke communicatie en met participatiemogelijkheden die aansluiten bij wat inwoners kunnen en willen. De ombudsman roept het Rijk op om het aanvragen van subsidies en regelingen voor inwoners toegankelijker maken. Ook moet het Rijk de gemeenten meer duidelijkheid geven over de hoogte van de eigen bijdrage voor woningeigenaren. Nu krijgen gemeenten geen richtlijnen en bepaalt iedere gemeente die zelf, waardoor er verschillen kunnen ontstaan tussen gemeenten in de betaalbaarheid van de warmtetransitie.

Wij ontvingen reacties op het rapport van lokale overheden die behoefte hebben aan een bijeenkomst om goede voorbeelden en knelpunten uit te wisselen. Daarnaast hoorden we van VvE-bestuurders dat zij zich herkennen in de boodschap van ons rapport. Er zijn plannen voor een groepsgesprek met betrokken partijen om goede voorbeelden en knelpunten te delen.

### *Meldingen geluidsoverlast vliegverkeer*

De Nationale ombudsman is vanwege diverse signalen en klachten van burgers al jaren betrokken bij het probleem van geluidsoverlast door vliegverkeer. Mensen ervaren onder andere onvoldoende mogelijkheden om meldingen te doen en krijgen geen duidelijke terugkoppeling als zij een melding doen. De betrokkenheid van de ombudsman uitte zich onder meer in een onderzoek naar de meldingen en in gesprekken met bewoners, bewonersorganisaties en de minister van Infrastructuur & Waterstaat (I&W). Daarbij wees hij op het belang van duidelijkheid bieden over wat mensen mogen verwachten als zij een melding doen.

Op uitnodiging van I&W bracht de Nationale ombudsman op 13 april 2023 een werkbezoek aan vliegveld Eindhoven. Hij nam kennis van de samenwerking tussen omwonenden, Eindhoven Airport/Regionaal Informatie Centrum (RIC), het ministerie van Defensie en het Luchthaven Eindhoven Overleg (LEO). De ombudsman kreeg een positief beeld van de samenwerking tussen betrokken partijen. Wel verzocht hij de minister met omwonenden en andere betrokkenen in gesprek te gaan over onder andere toekomstige geluidsreductie. De minister bracht in reactie hierop op 2 oktober 2023 een werkbezoek aan de luchthaven.

De aanhoudende aandacht van de ombudsman voor dit onderwerp droeg eraan bij dat omwonenden zich meer gezien en gehoord voelden. Ook nam de aandacht vanuit het ministerie en andere betrokken organisaties toe. Dit leidde tot concrete verbeterafspraken.

### **Omgevingswet**

De Omgevingswet ging in per 1 januari 2024. In 2023 organiseerde de ombudsman verschillende bijeenkomsten met lokale overheden om te horen hoe zij zich voorbereiden op de wet. Daarnaast spraken we met adviesorganen zoals de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Hiervan hebben we geleerd hoe we klachten en signalen over de wet snel(ler) herkennen om zo nodig tijdig actie te kunnen ondernemen.

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

#### **Een open houding tegenover alle meningen**

Peter woont in een rustige woonwijk. Elk jaar rijdt er een grote wielerronde door zijn straat. Hij begrijpt dat andere mensen zo'n evenement leuk vinden, maar de afgelopen jaren heeft hij vooral veel overlast ervaren. Met name vanwege de geluidsinstallaties. Als het jaarlijkse evenement weer nadert, neemt Peter contact op met de gemeente. Hij wil weten hoe dit evenement precies is geregeld en wat voor vergunning de organisatie heeft. De gemeente laat weten dat de geluidsinstallaties alleen bij de start en finish zijn toegestaan, niet in de straat van Peter.

Een paar dagen voordat de ronde start, belt de gemeente met Peter met slecht nieuws. Op verzoek van de organisatie van de wielerronde heeft de gemeente de vergunning veranderd. Nu zijn overal op de route geluidsinstallaties toegestaan. Dus óók voor Peters huis. Hij baalt enorm en vindt het belachelijk dat de gemeente dit pas vlak voor het evenement laat weten. Na afloop dient hij een klacht in bij de gemeente. Over het laat informeren en over het te laat publiceren van de aangepaste vergunning. Dat deed de gemeente namelijk drie dagen ná de wielervedstrijd. Hij had graag iets tegen het besluit en de aangepaste vergunning willen doen, maar dat kon nu niet.

De gemeente wijst erop dat ze Peter nog vóór het evenement belden. Volgens hen had hij na dat telefoongesprek de mogelijkheid om in bezwaar te gaan. Peter vindt dat een vreemde gang van zaken. Daarom meldt hij zich bij ons. Uit ons onderzoek naar wat er precies is gebeurd, blijkt dat de gemeente Peter te weinig tijd

heeft gegeven om tegen te aangepaste vergunning in te gaan. Als de overheid iets besluit is het belangrijk dat zij mensen daar duidelijk over informeert. Mensen moeten genoeg tijd hebben om bijvoorbeeld in bezwaar te gaan, of hun mening te geven. Dan is het belangrijk dat de overheid ook luistert en een open houding houdt; ook ten aanzien van meningen waar de overheid het niet mee eens is.

#### **Te lang in onzekerheid over vergoeding voor schade**

Remy woont in het gaswinningsgebied in Groningen en hij heeft schade aan zijn woning. Met een vaste vergoeding van het Instituut voor Mijnbouwschade (IMG) kan hij de schade oplossen. Maar zijn aanvraag wordt omgezet in maatwerk. In dat geval komt er een expert langs om te kijken naar de schade en een advies te geven over hoe de schade hersteld kan worden. Daar is Remy het niet mee eens. Met de vaste vergoeding kan hij alles netjes oplossen. Hij gaat naar een steunpunt van het IMG en vraagt een medewerker de maatwerkaanvraag in te trekken, zodat hij opnieuw de vaste vergoeding kan aanvragen. Dat is mogelijk volgens de medewerker, maar toch lukt het niet. Doordat Remy's woning op een vakantiepark staat, kunnen ze in het systeem zijn huisnummer niet toevoegen.

Op verzoek van Remy vraagt de Nationale ombudsman het IMG om nogmaals te kijken naar de aanvraag. Het blijkt dat het adres van Remy niet overeenkomt met het kadaster en dit kan het IMG zelf niet aanpassen. Als wij daarom vragen gebeurt het wel en kan de aanvraag van Remy toch worden omgezet naar de vaste vergoeding. Eind goed al goed, maar het laat wel zien hoe burgers vaak te lang in onzekerheid zitten over vergoedingen en oplossingen voor schade.

## **4.6. Levensloop en ontwikkeling**

**Overheidsbeleid en ontwikkelingen in de samenleving werken door in het leven van kinderen. De Kinderombudsman waakt ervoor dat alle partijen oog blijven houden voor hun belangen en rechten. In dat kader worden verschillende wetgevingsprocessen kritisch en op de voet gevolgd. We richten ons op de gevolgen voor kinderen wanneer hun ouders in conflict raken met de overheid. Hierover publiceerde de Kinderombudsman in 2023 het rapport **Waar ik bij ben**. Daarnaast zijn we op bestuurlijk niveau in gesprek over inclusiviteit en andere factoren die de veiligheid op scholen bepalen en sturen we regelmatig brieven met commentaren en aanbevelingen.**

*“De ervaringen van de kinderen die wij spraken, zijn eenduidig. Ze ervaren veel stress door het conflict dat hun ouders hebben met de overheid. Ik vind het heel zorgelijk dat deze kinderen aangeven dat hun vertrouwen in de overheid daalt. Kinderen zien een harde overheid die hun ouders niet helpt.”*

Kinderombudsvrouw - Margrite Kalverboer

### *Waar ik bij ben*

In het meerjarenprogramma 'Problemen van generatie op generatie' agenderen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman problemen die generatie op generatie worden doorgegeven. We wijzen de overheid op haar verantwoordelijkheden om deze intergenerationele overdracht te

doorbreken. In dit kader publiceerde de Kinderombudsman in september 2023 rapport **Waar ik bij ben**.

Wanneer hun ouders in conflict zijn met de overheid, heeft dat grote gevolgen voor kinderen. Hun welzijn staat onder druk door de dagelijkse zorgen van hun ouders over het conflict. Ouders zijn minder beschikbaar en ervaren stress. Kinderen kunnen zich minder goed concentreren op school en hebben zorgen over de toekomst. De Kinderombudsman vroeg de overheid bij conflicten met ouders ook rekening te houden met kinderen. Kinderen hebben volgens het Kinderrechtenverdrag het recht om betrokken te worden bij belangrijke onderwerpen die hen raken. Bij conflicten tussen ouders en de overheid, moet de overheid kinderen een volwaardige plaats geven in hun beleid. Dat geldt zowel tijdens het conflict als bij het herstel. Daarvoor moet ze zelf kinderen opzoeken, vragen wat zij nodig hebben en hen voorzien van eerlijke en duidelijke informatie.

In een gezamenlijke brief reageerden de minister voor Primair en Voortgezet Onderwijs, de minister van BZK en de staatssecretarissen voor Toeslagen en Douane en van VWS op het rapport. Zij onderschrijven dat het belangrijk is om rekening te houden met het belang van kinderen, wanneer ouders in conflict zijn met de overheid. Om dit te bevorderen zetten zij in op al lopende acties, zoals het betrekken van jongeren bij beleid en een verkenning naar een nationale jeugdstrategie. Maar ook op meer aandacht voor kinderrechten binnen de Rijksoverheid via de cyclus 'Kinderrechten in beweging' van het Kinderrechtencollectief en de inbreng van kinderen en jongeren bij het maken van de kindregeling hersteloperatie toeslagen. De staatssecretaris van VWS gaat met de VNG in gesprek over de aanbevelingen gericht aan gemeenten.

Daarnaast worden de kerndoelen en eindtermen voor het primair en voortgezet onderwijs geactualiseerd. De minister voor Primair en Voortgezet Onderwijs informeert de Kinderombudsman over de plek die kinderrechten hierin krijgen zodra dit bekend is.

### *Inclusief onderwijs*

In het meerjarenprogramma Inclusief onderwijs geeft de Kinderombudsman vervolg aan aanbevelingen die zij eerder deed, bijvoorbeeld in het rapport **Van passend naar inclusief** uit 2020. Daarnaast hebben we binnen dit meerjarenprogramma aandacht voor kinderen die niet naar school gaan, omdat zij daar niet de juiste ondersteuning krijgen. In maart 2023 stuurde de Kinderombudsman een reactie naar de minister van OCW ten aanzien van de werkagenda 'Route naar inclusief onderwijs'. In het algemeen zijn we positief over de stap van de minister richting inclusief onderwijs. We constateren echter ook dat concrete maatregelen en een brede visie op inclusiviteit nog ontbreken in de werkagenda.



### *Wet tijdelijke nieuwkomersvoorzieningen in het onderwijs*

In juni 2023 stuurde de Kinderombudsman een reactie naar de minister van OCW op het wetsvoorstel 'Wet tijdelijke nieuwkomersvoorzieningen in het onderwijs'. Wij concludeerden dat door het wetsvoorstel kinderen die nieuw zijn in Nederland ongelijk behandeld gaan worden. Bovendien is het wetsvoorstel een inbreuk op hun recht op onderwijs en het recht op non-discriminatie. De Kinderombudsman riep de minister op om beter uit

te leggen waarom volgens hem de inbreuk op kinderrechten in dit geval gerechtvaardigd is. We wilden weten of er alternatieven zijn overwogen die kinderrechten niet of minder schaden. Ook vroegen we om de maximale termijn dat een kind naar een nieuwkomersvoorziening mag, in te korten van twee jaar naar een half jaar. Dit om inbreuk op hun rechten en de mogelijke schade zoveel mogelijk te beperken.

### *Vrij en veilig onderwijs*

De Kinderombudsman stuurde de minister van OCW in september 2023 een reactie op het Wetsvoorstel vrij en veilig onderwijs. We zijn positief over veel maatregelen in het wetsvoorstel. Kinderrechten worden hierdoor beter beschermd. Want het wetsvoorstel moet leiden tot een betere aanpak van pesten en discriminatie en zorgen voor meer veiligheid voor kinderen. Wel stellen we verbeteringen voor. Bij een klacht of melding over een onveilige situatie op school moeten kinderen altijd een zelfstandige positie en stem krijgen. Dit staat niet expliciet in het wetsvoorstel. Naar aanleiding van de reactie op het wetsvoorstel vond er op ambtelijk niveau een gesprek plaats tussen het ministerie van OCW en de Kinderombudsman. In dit gesprek gaven wij extra toelichting op onze reactie en de interpretatie van het Kinderrechtenverdrag over de verschillende maatregelen in het wetsvoorstel.

### *Overige gesprekken ministerie van OCW*

De Kinderombudsman is op ambtelijk niveau betrokken bij het Expertisenetwerk Sociale Veiligheid van het ministerie van OCW. Hierin gaven we onder andere input op het meldpunt Sociale Veiligheid ([jouwveiligeschool.nl](http://jouwveiligeschool.nl)). In het voorjaar van 2023 gaf de Kinderombudsman een presentatie voor de werkgroep van OCW die zich bezighoudt met het wetsvoorstel over het hoorrecht van kinderen. In deze presentatie werd meer uitleg gegeven over de toolkit **Het beste besluit voor het kind** van de Kinderombudsman en hoe deze gebruikt kan worden binnen het hoorrecht voor kinderen.

## 5. FEITEN EN CIJFERS

Burgers, kinderen en veteranen kunnen met signalen en klachten terecht bij de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman. In dit hoofdstuk staat hoe vaak er verzoeken binnenkwamen en wat daarmee gebeurde. Verder komt hier ook de klachtbehandeling op Caribisch Nederland aan bod. Ook staat in dit hoofdstuk een overzicht van de online kanalen van de ombudsmannen. Een uitgebreid overzicht van alle cijfers is te vinden in de cijferbijlage bij dit jaarverslag.

### 5.1. Nationale ombudsman

In 2023 heeft de Nationale ombudsman 20.387 verzoeken (dit betreft zowel klachten, signalen als vragen) van burgers ontvangen. Dit zijn er 3.633 minder dan in 2022. Ten opzichte van 2022 valt een daling op bij de ministeries van Algemene Zaken en Volksgezondheid, Welzijn en Sport en bij Gemeenschappelijke regelingen. Er is een aanzienlijke stijging te zien bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst en bij het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers.

Van de in 2023 behandelde individuele verzoeken heeft de Nationale ombudsman 995 zaken opgelost door interventie. Daarbij vragen wij aan de overheidsinstantie of er een oplossing mogelijk is. In 13 zaken heeft de ombudsman bemiddeld. Hij schreef 256 brieven en 34 rapporten, waarin na onderzoek een oordeel werd gegeven over het handelen van de overheid. Het kan zijn dat een lopend onderzoek tussentijds beëindigd wordt, bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht geen prijs stelde op voortzetting van het onderzoek. In alle overige zaken (18.622) heeft de ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen, soms ook naar de overheidsorganisatie waar de klacht over ging. De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten en geeft overheidsinstanties daarom zoveel mogelijk de kans problemen eerst zelf op te lossen. Als de klachtbehandeling niet naar tevredenheid is van de burger, kan deze bij de ombudsman terecht. Een uitgebreidere specificatie van het aantal verzoeken van burgers staat, uitgesplitst per overheidsinstantie, in de cijferbijlage bij dit jaarverslag op [nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl).

Onze website en sociale media zijn belangrijke kanalen om in contact te staan met burgers en professionals en om informatie te delen. De ombudsman wordt digitaal door steeds meer mensen gevonden. Hieronder een overzicht van 2023 in cijfers, met tussen haakjes de aantallen in 2022.

- Website [nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl) in 2023:
  - Aantal bezoekers: 725.029 (591.003)
  - Paginaweergaven: 2.188.686, waarvan 39,45% unieke paginaweergaven.

- Webpagina's professionals **nationaleombudsman.nl** in 2023:
  - Paginaweergaven: 82.647 (42.044), waarvan unieke paginaweergaven 40.452 (35.200)
- Volgers van de Nationale ombudsman op sociale media in 2023:
  - X: 11.889 (11.998)
  - LinkedIn: 18.199 (15.106)
  - Facebook: 9.179 (8.875)
  - Instagram: 1.631 (1.359)
  - YouTube: 422 (388)
- Webcare:
  - Aantal binnengekomen berichten via Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram: 15.993
  - Klachten/vragen via WhatsApp: 6.068 (4.045)

## 5.2. Kinderombudsman

In 2023 heeft de Kinderombudsman 1523 verzoeken ontvangen. Dit betreft klachten, signalen en vragen van burgers, onder wie ouders (995), professionals (123) en kinderen (104). Zij wisten de Kinderombudsman te vinden via email (834), telefoon (674) en post of werkbezoek (15).

Er waren 168 verzoeken minder dan in 2022. De verdeling van de onderwerpen waarover mensen contact opnemen is vergelijkbaar met eerdere jaren. De verzoeken gingen onder meer over onderwijs (489), jeugdhulp (400), gezag en omgang (145), armoede (110), familierecht (50) en politie en justitie (45).

Met onze website, sociale media en de artikelen over de Kinderombudsman, willen wij in contact staan met kinderen, jongeren, ouders en professionals en onze informatie en standpunten delen. Hieronder een overzicht van 2023 in cijfers:

- Website **kinderombudsman.nl** in 2023:
  - Aantal bezoekers: 74.519.
  - Paginaweergaven: 164.663.
- Volgers van de Kinderombudsman op sociale media in 2023, met tussen haakjes de aantallen in 2022:
  - X: 15.114 (15.801)
  - Facebook: 5.263 (5.191)
  - LinkedIn: 17.523 (15.527)
  - Instagram: 1.900 (1.247)
  - YouTube: 104

### 5.3. Veteranenombudsman

In 2023 zijn 234 verzoeken van veteranen en relaties ontvangen en afgehandeld. Dat zijn er 34 minder dan in 2022. De Veteranenombudsman loste in 60 gevallen via een interventie de klacht over de overheidsinstantie op. In zo'n situatie neemt de ombudsman contact op met de instantie waarover wordt geklaagd, wordt het probleem besproken en gevraagd om een oplossing. In 82 dossiers verwezen we naar een andere (overheids) instantie, zoals het Veteraneninstituut of het ministerie van Defensie. Daarbij geeft de Veteranenombudsman meestal advies aan de veteraan.

In 17 dossiers was een zaak ook onder de rechter. In zo'n situatie stelt de Veteranenombudsman zich terughoudend op. Er zijn 9 klachten terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de (overheids) instantie. In deze gevallen krijgt eerst de instantie de gelegenheid om de klacht te behandelen, voordat de Veteranenombudsman zich inhoudelijk over de klacht kan buigen. De Veteranenombudsman blijft dan wel op de hoogte van de klachtenprocedure, zodat de veteraan goed wordt geholpen. Op 1 januari 2024 waren er nog 54 klachtdossiers uit 2023 in behandeling.

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

Om inzicht te krijgen in de groep veteranen die een beroep doet op de Veteranenombudsman registreren we de missie waaraan is deelgenomen, het betreffende krijgsmachtonderdeel en de leeftijdsgroep van de veteraan. De grootste groep individuele veteranen die in 2023 een beroep op ons deed, diende in voormalig Joegoslavië, gevolgd door Afghanistan. Veruit de meesten dienden, net als voorgaande jaren, bij de Koninklijke Landmacht. Dit is een logisch gevolg van de bijdrage van de landmacht bij de langdurige missies in Libanon, voormalig Joegoslavië en Afghanistan. De meeste veteranen die zich in 2023 tot de Veteranenombudsman wendden, waren tussen de 41 en 60 jaar oud.

#### *Veel klachten over inkomensvoorzieningen*

De ingediende klachten bevatten soms meerdere klachtonderdelen. Ook hadden sommige klachten betrekking op meerdere instanties. De ruime meerderheid van de klachten die de Veteranenombudsman ontvangt gaan over inkomensvoorzieningen. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er is een lichte stijging van het aantal klachten waarin veteranen (of hun relaties) klagen over het gebrek aan erkenning. Andere categorieën van klachten die bij de Veteranenombudsman binnenkomen zijn geneeskundige voorzieningen, nazorg, schuldenproblematiek en behandeltermijn.

#### *Instanties*

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

De Veteranenombudsman staat via de website en sociale media van de Nationale ombudsman in contact met de samenleving en deelt via die kanalen informatie. Een uitzondering hierop is de eigen Facebookpagina van de Veteranenombudsman. Deze had 3.731 volgers in 2023, een stijging ten opzichte van de 3.645 in 2022.

#### **5.4. Caribisch Nederland**

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman kregen 170 klachten over de Openbare Lichamen van de drie eilanden in Caribisch Nederland (198 in 2022).

Over het Openbaar Lichaam Bonaire zijn er 65 klachten binnengekomen (64 in 2022). Er zijn er 89 behandeld, waarvan 30 via interventie en 59 door informatieverstrekking of doorverwijzing. Het aantal behandelde klachten kan verschillen van het aantal binnengekomen klachten omdat behandeling niet altijd in hetzelfde kalenderjaar plaatsvindt.

Er kwamen 9 klachten binnen over het Openbaar Lichaam van Sint Eustatius. Er zijn er 8 behandeld, waarvan 3 via interventie en 4 via informatieverstrekking of doorverwijzing. 1 klacht werd tussentijds opgelost. Over het Openbaar Lichaam Saba kwam er 1 klacht binnen en zijn er 4 behandeld, alle via interventie.

## 6. ONZE MENSEN

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

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

### *Personeelsbestand*

Onze organisatie is in 2023 gegroeid. In 2023 werden de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman ondersteund door 223 medewerkers (209 fte). In 2022 waren dat 210 medewerkers (186 fte). Aanleiding voor deze groei is de reorganisatie waardoor we burgers, veteranen en kinderen nog beter op weg kunnen helpen.

### *Opbouw personeel*

73% van de medewerkers is vrouw, 27% man. De leeftijdsopbouw van het personeel in aantallen is als volgt:

Leeftijd (in jaar)	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2022	1	37	57	65	24	26
2023	1	38	65	67	26	26

Binnen onze organisatie werken veel mensen met een hbo- of wo-diploma. Veel medewerkers bekleden de functie van (klacht)onderzoeker. Dit is de reden waarom salarisschaal 11 het meest voorkomt. Hieronder staat de bezetting in de verschillende salarisschalen, exclusief de ambtsdragers.

Salarisschaal				
	2022		2023	
	Vrouw	Man	Vrouw	Man
5	3	0	3	0
6	8	4	5	5
7	1	0	4	0
8	3	1	3	1
9	9	7	14	6
10	30	14	26	13
11	55	17	59	18
12	25	11	32	11
13	9	6	11	5
14	4	2	4	2
15	0	0	0	0
16	1	0	0	0
17	0	1	1	0

### *Stagiairs*

In 2023 hebben vier studenten stage gelopen binnen onze organisatie. De stagiairs kwamen vanuit de hbo-opleidingen Rechten (3) en International Public Management (1).

### *Ontwikkeling medewerkers*

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen: voor zichzelf en voor alle mensen die een beroep op ons doen. Als onderdeel van het introductieprogramma worden nieuwe medewerkers verplicht getraind in basisvaardigheden en basiskennis zoals effectief schrijven op B1 niveau en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Andere trainingen die worden aangeboden zijn gespreksvaardigheden, conflicthantering, professioneel adviseren en professionele klachtbehandeling. Daarnaast volgen medewerkers trainingen die aansluiten bij hun individuele ontwikkeling, zoals verdiepende cursussen binnen hun vakgebied. Tot slot is in 2023 gestart met op maat gesneden leiderschapstrajecten voor directeuren, managers en coördinatoren.

### *Klachten over de ombudsman*

De Nationale ombudsman ontvangt ook klachten van burgers naar aanleiding van het handelen van de organisatie en de medewerkers van de ombudsman. Bijvoorbeeld van burgers die ontevreden zijn over het contact met de medewerker van de ombudsman. In 2023 ontving de ombudsman 125 klachten (in 2022 waren dit er 94). Er zijn 142 klachten behandeld (in 2022 waren dat er 74). Er zit altijd een verschil tussen het aantal ingediende en behandelde klachten. Dat heeft er mee te maken dat er aan het eind van het jaar vaak nog klachten open staan, die wachten op behandeling. De meeste klachten in 2023 gingen over het niet of niet tijdig reageren.

Wanneer een klacht over ons handelen binnenkomt, treden wij snel in contact met de burger en de betrokken medewerker. Het is belangrijk om in gesprek te gaan, te erkennen wanneer er iets fout is gegaan en duidelijkheid te geven over de voortgang. Het luisteren naar de visie van de burger én medewerker op de klacht is een belangrijk onderdeel van onze werkwijze. Als het mogelijk is om de klachtbehandeling of het contact met de organisatie van de Nationale ombudsman weer op gang te brengen, zetten wij daar op in. Er is dan sprake van een informele behandeling. Indien dat niet mogelijk is, volgt regelmatig een formeel oordeel. Iedere klacht over de organisatie is ook een mogelijkheid om hiervan te leren. Soms blijkt uit het contact met de burger dat de klacht vooral gaat over de inhoud van de behandelde klacht. Dan wordt de burger in contact gebracht met het betreffende inhoudelijke team voor het indienen van een verzoek om herziening.

### *Vertrouwenspersoon*

De Nationale ombudsman werkt samen met onafhankelijke externe vertrouwenspersonen. Medewerkers kunnen met hen vertrouwelijk van gedachten wisselen wanneer zij geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen of zich op een andere wijze niet veilig voelen op hun werk. De vertrouwenspersoon denkt mee over de vraag hoe de medewerker tot een oplossing kan komen door een luisterend oor te bieden, informatie te geven, te adviseren, door te verwijzen en zo nodig bij te staan bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon registreert de meldingen geanonimiseerd. In 2023 is de vertrouwenspersoon door vier collega's vanuit de organisatie benaderd. Dit aantal is gelijk aan 2022.

### *Ziekteverzuim en vitaliteit*

In 2023 is het ziekteverzuim gestegen naar 7 procent (2022: 5,7 procent). Als werkgever willen we een omgeving bieden waarin werknemers vitaal en veilig hun werk kunnen doen. Medewerkers die regelmatig thuiswerken bieden wij faciliteiten om ergonomisch te werken. Ook kunnen zij gebruik maken van stoelmassage en korting op een sportschoolabonnement via Bedrijfsfitness Nederland. Om de regie op inzetbaarheid effectief te kunnen managen is eind 2023 gestart met een gerichte verzuimtraining voor alle leidinggevendenden binnen de organisatie.

### *Medewerkers naar buiten*

We ontvangen dagelijks klachten van burgers over verschillende overheidsinstanties. Kennis van die instanties en hoe zij werken, is daarom erg belangrijk. Ook is het van belang dat de medewerkers die die klachten behandelen, weten wat er in de samenleving speelt en waar burgers tegenaan lopen. Hier werken we aan door medewerkers werkbezoeken te laten brengen aan uiteenlopende overheidsinstanties en maatschappelijke organisaties. Zij volgen, organiseren en geven uiteenlopende workshops, lezingen en cursussen die gaan over de relatie tussen burgers en de overheid, veteranen en kinderrechten. Dat doen ze voor tal van groepen, onderwijsinstellingen en instanties. Ook detacheren we medewerkers bij andere (overheids)organisaties. Daarnaast worden medewerkers van andere organisaties regelmatig gedetacheerd bij de ombudsman. Dit levert voor beide partijen nieuwe kennis en inzichten op.



### *Nevenfuncties ambtsdragers*

In 2023 bekleedden de ambtsdragers de onderstaande nevenfuncties. De nevenfuncties worden ook gepubliceerd op onze website.

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

Functie uit hoofde van de functie Nationale ombudsman:

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

Functies samenhangend met de functie Nationale ombudsman:

- Lid bestuur Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (sinds 1 april 2015, onbezoldigd).
- Voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht (sinds 13 april 2016, onbezoldigd).
- Regional Director for the European Region of the International Ombudsman Institute (IOI) (sinds 30 maart 2022, onbezoldigd).
- Member World Board International Ombudsman Institute (IOI) (sinds 4 april 2022, onbezoldigd).

Nevenfuncties:

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

#### *Kinderombudsman: Margrite Kalverboer*

- Hoogleraar kind, (ortho)pedagogiek, kinderrechten en vreemdelingenrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen (sinds 2016, onbezoldigd).





**Nationale ombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
[nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)

**Kinderombudsman**


Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
[kinderombudsman.nl](http://kinderombudsman.nl)

**Veteranenombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
[nationaleombudsman.nl/veteranen](http://nationaleombudsman.nl/veteranen)



Het omslagbeeld toont een burger en een  
medewerker van de Nationale ombudsman in  
gesprek.