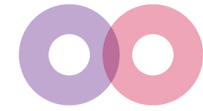




Burgerperspectief: een manier van doen

Samenvatting
Jaarverslag 2023



**nationale
ombudsman**



**veteranen
ombudsman**



**kinder
ombudsman**

Inleiding

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 ten opzichte van en omgaat met burgers. Het burgerperspectief moet verweven zijn in al het handelen van de overheid.

In deze samenvatting van het jaarverslag gaan we in op het werk van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman in 2023. De thema's waaraan de ombudsmannen uit eigen beweging aandacht gaven staan op de Ombudsagenda. In 2023 waren dat Armoede, Toegang tot voorzieningen, Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Leefbaarheid en Levensloop en ontwikkeling.



Reinier van Zutphen is sinds 2015 de Nationale ombudsman. Hij is voor een tweede keer benoemd door de Tweede Kamer voor een periode van zes jaar. Zijn huidige termijn loopt tot 2027. Hij is ook de lokale ombudsman van bijna 80% van de Nederlandse gemeenten. Daarnaast is hij Veteranenombudsman en zet hij zich in voor veteranen die niet de erkenning of de zorg krijgen van de overheid of een andere instantie waar ze recht op hebben.



Margrite Kalverboer is op 20 april 2016 benoemd tot Kinderombudsvrouw. 1 april 2022 begon haar tweede ambtstermijn van zes jaar.



Inhoudsopgave

Burgerperspectief: een manier van doen	4
Het werk van de Nationale ombudsman	6
Het werk van de Kinderombudsman	8
Het werk van de Veteranenombudsman	9
De Ombudsagenda	10
Armoede	11
Toegang tot voorzieningen	12
Fundamentele rechten	13
Participatie en invloed	14
Leefbaarheid	15
Levensloop en ontwikkeling	16
Caribisch Nederland	17
Internationale activiteiten	18

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 zwemles. Deze gemeente heeft gedaan wat nodig was. Het kan dus wel: een overheid die zoekt naar praktische oplossingen met concrete resultaten voor burgers.

Voor de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman 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 heeft nog te vaak een regelreflex en tracht problemen op te lossen met bureaucratische instrumenten als wettelijke kaders, processen en verantwoording. 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

We merken 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

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. 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.

Burgerperspectief: een manier van doen



De overheid moet leren leren

Overheidsinstanties maken te weinig gebruik van de kennis en ervaring die in eerdere hersteltrajecten is opgedaan. Het blijkt lastig voor de overheid om de dienstverlening eenvoudig te houden. Wij blijven aandacht vragen voor een meer proactieve overheid. Een overheid die bijvoorbeeld het toewijzen van voorzieningen eenvoudig organiseert door die automatisch toe te kennen.

Veronderstelde belemmeringen

De overheid houdt zichzelf, vooral bij proactieve dienstverlening, vaak gevangen in veronderstelde belemmeringen. Bijvoorbeeld 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 nu nodig om resultaat te boeken waarmee burgers en komende generaties burgers het vertrouwen in de overheid terug krijgen. In onze gesprekken met burgers, kinderen en veteranen hebben we keer op keer geleerd dat het begint met luisteren. 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.





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 dienstverleningen 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 medewerkers van uitvoeringsinstanties, gemeenten, Rijksoverheid en andere professionals, zodat zij burgers met een hulpvraag beter kunnen helpen.

“Veel mensen ervaren de afstand tussen Den Haag en de rest van het land als groot. Die afstand willen we bij de Nationale ombudsman verkleinen. Daarom gaan wij regelmatig het land in om met mensen zelf te spreken. We willen dat iedereen die een probleem heeft met de overheid, bij ons terecht kan.”

Nationale ombudsman - Reinier van Zutphen

De Nationale ombudsman spreekt met burgers én 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 gesprekken in de Eerste en Tweede Kamer - vaak over een van zijn onderzoeken - en om reguliere individuele gesprekken met kabinetsleden. Ook zijn er gesprekken met bestuurders van nationale en lokale overheden over de problemen en oplossingsrichtingen die de ombudsman ziet op basis van klachten, signalen en eigen onderzoek. Verder spreken de ombudsman en/of zijn medewerkers geregeld met maatschappelijke (belangen)organisaties, zoals Slachtofferhulp Nederland, het Juridisch Loket, Ieder(in), Vluchtelingenwerk, Nidos, de Nationale Jeugdraad, het Leger des Heils, Valente, de Landelijke Cliëntenraad, ZZP-Nederland, Per Saldo, ANBO, Sociaal Werk Nederland en Schuldhulpmaatje.

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. Omdat behoorlijkheid, net als de relatie tussen burger en overheid, aan verandering onderhevig is, neemt de ombudsman de invulling ervan onder de loep. De resultaten presenteert de ombudsman in 2024.

Voor professionals die direct of indirect werken met burgers heeft de ombudsman een online community, de Raadbaak. Inmiddels zijn hier bijna 1.000 professionals bij aangesloten. 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. Naast de Raadbaak is er op onze website een speciaal gedeelte ingericht met vakinformatie over klachtbehandeling en over de thema's van de Ombudsagenda. En er is de Raadgeverstelefoon voor bijvoorbeeld klachtbehandelaars, wijkagenten en sociaal raadslieden.

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.

Het werk van de Nationale ombudsman



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.

De ombudsman trekt regelmatig het land in en de zee over voor werkbezoeken.



Aantal klachten,
signalen en vragen:

20.387



**nationale
ombudsman**

Het werk van de Kinderombudsman



De Kinderombudsman ziet erop toe dat kinderrechten in Europees en Caribisch Nederland worden nageleefd. Niet alleen door de overheid, maar ook door organisaties in bijvoorbeeld het onderwijs, de kinderopvang en de zorg. 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 Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK) en daarmee het (ontwikkelings)belang van het kind in ons werk altijd het vertrekpunt.

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.

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 kinderrechtoets op wetgeving en beleid, aan de hand van het IVRK. In december 2023 deed de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving in zijn rapport 'Kinderen uit de knel' aanbevelingen over het borgen van het belang van het kind bij wetgeving en beleid, door middel van zo'n toets. Hierbij verwijst de Raad expliciet naar de expertise van de Kinderombudsman en de kinderrechtoets die wij aan het ontwikkelen zijn.

Veel kinderen krijgen te maken met jeugdhulp en jeugdbescherming. Die hulp is echter niet zomaar 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.

Opnieuw aandacht voor sluiting kinderkhartcentra

De Kinderombudsman vroeg de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport opnieuw om 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 kinderkhartcentra. Sluiting van het kinderkhartcentrum in het UMC Groningen betekent een aanzienlijk risico dat inwoners van het noorden van Nederland niet meer volwaardige acute zorg kunnen krijgen. In onze brief gaven wij aan dat sluiting in is strijd met het IVRK. 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.



**kinder
ombudsman**



**Klachten bij de
Kinderombudsman
in 2023**

1.523

De klachten gingen onder meer over onderwijs, jeugdhulp, gezag & omgang, armoede, familierecht en politie en justitie.

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 dienden in onder meer Libanon, Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan en Mali. Sinds de inwerkingtreding van de Veteranenwet in 2014 gaat de Nationale ombudsman ook over de taken én verantwoordelijkheden van de Veteranenombudsman. In die rol ziet hij erop toe dat veteranen de erkenning, zorg en informatie krijgen waar ze recht op hebben en 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 naar 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."

Veteranenombudsman - Reinier van Zutphen

Mede dankzij de inspanningen van de Veteranenombudsman waren er in 2023 twee doorbraken op het gebied van het Militair Invaliditeitspensioen (MIP). De minister van Defensie heeft een tussenoplossing gevonden voor de Nederlandse ziektekostenverzekering van veteranen die willen emigreren. Dat kon eerder niet voor ontvangers van het MIP en dankzij maatwerk vanuit het ministerie van Defensie inmiddels wel. Daarnaast is het MIP eindelijk geïndexeerd. Dit was al sinds 2010 niet gebeurd en dit leidde ertoe dat veel veteranen voor wie het MIP de enige of voornaamste inkomstenbron is, zich moesten wenden tot voorzieningen als Stichting Leergeld, voedselbanken en kerkelijke instanties. De Veteranenombudsman blijft aandacht vragen voor de lange behandelingsduur voor aanvragen van het MIP. Die is opgelopen tot ruimschoots meer dan een jaar.

In 2023 publiceerde de ombudsman het onderzoek **Gemeente, ken uw veteraan**, naar de rol van gemeenten bij de uitvoering van de Veteranenwet. Hieruit bleek dat of en hoe een gemeente invulling geeft aan de Veteranenwet, nog te vaak afhankelijk is van een individuele burgemeester of wethouder. Of die bijvoorbeeld zelf ook veteraan is, of veteranen in zijn of haar directe omgeving kent. Veel problemen die veteranen ervaren in het contact met hun gemeente zijn te wijten aan een gebrek aan kennis. Volgens de ombudsman 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 ombudsman 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.



**Aantal klachten
in 2023:**

234



De onderwerpen waaraan de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman op eigen initiatief aandacht geven staan op de Ombudsagenda. In 2023 waren dat Armoede, Toegang tot voorzieningen, Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Leefbaarheid en Levensloop en ontwikkeling.



Armoede



**Toegang tot
voorzieningen**



Leefbaarheid



**Fundamentele
rechten**



**Participatie
en invloed**



**Levensloop en
ontwikkeling**



Armoede



De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zien dat steeds meer mensen in de knel komen. Het leven is voor een grote groep burgers (te) duur geworden en het sociaal minimum is niet genoeg om van rond te komen. De ombudsmannen vragen aandacht voor burgers met geldzorgen. De Kinderombudsman wil dat kinderarmoede wordt aangepakt op alle terreinen die voor de ontwikkeling van een kind belangrijk zijn.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hebben voortdurend aandacht voor aan armoede gerelateerde problemen. In 2023 gaf de Nationale ombudsman op verzoek van de Tweede Kamer zijn visie 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 voor het verkleinen van verschillen tussen gemeenten.

De ombudsman volgde op de voet wat het kabinet deed met de aanbevelingen uit zijn vier rapporten uit 2022 over sociale minima. In 2023 volgde de kabinetsreactie op die vier rapporten. Hoewel

de ombudsman hierin 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. Daarom bracht hij in 2023 nogmaals een aantal punten onder de aandacht bij de Tweede Kamer. Bijvoorbeeld dat het sociaal minimum nog steeds niet hoog genoeg is voor burgers om rond te komen en dat de verschillen tussen gemeenten te groot zijn.

Kinderen die opgroeien in armoede hebben een minder goed toekomstperspectief. Dit bleek al uit het onderzoek **Alle kinderen kansrijk** uit 2017. Kinderarmoede bleef ook in 2023 hoog op de agenda. In dat kader stuurde de Kinderombudsman een brief aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de verdere uitwerking van het Nationaal plan kindergarantie en de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Met als hoofdboodschap dat de Kinderombudsman een plan van aanpak gericht op de inkomenspositie van ouders en de opvoedrelatie tussen ouders en kinderen mist.

Beide ombudsmannen volgen de afwikkeling van de kinderopvangtoeslagenaffaire op de voet. Ze spraken in 2023 richting Tweede Kamer en kabinet onder meer hun zorgen uit over de kinderen en jongeren uit gezinnen die gedupeerd zijn en kampen met problematische schulden. De Nationale ombudsman voerde meerdere gesprekken met beleidsmakers, uitvoerders en andere instanties over een snellere en betere afhandeling van het herstel voor ouders en hun kinderen.

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 kwam vorig jaar uit de schuldsanering 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. Wesley dient een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij vraagt de Belastingdienst om opheldering. Het blijkt 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.



Goede toegang tot voorzieningen zoals 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.

Wat doet de overheid om digitaal toegankelijker te worden en te blijven voor alle burgers? In 2023 bracht de Nationale ombudsman met het rapport **DigiD helpt niet mee** in kaart welke stappen hierin zijn gezet sinds het rapport **Hoezo MijnOverheid?** uit 2017. Op een aantal punten is de digitale toegang 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.

Daarnaast deed de Nationale ombudsman een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten. Het rapport **Herstel bieden: een vak apart** laat zien of, en zo ja hoe, overheidsinstanties in hersteltrajecten aansluiten bij de behoeften van gedupeerden. 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 in gesprek te gaan en te blijven met gedupeerden en te vragen wat zij nodig hebben.

De Kinderombudsman heeft het wetgevingstraject rond de rechtspositie gesloten jeugdhulp en de hervormingsagenda voor de jeugdzorg op de voet gevolgd en de belangen en rechten van kinderen daarin bewaakt. Mede dankzij deze inbreng is het Wetsvoorstel rechtspositie gesloten jeugdhulp meer in lijn gebracht met het IVRK. Zo krijgen jongeren in een gesloten inrichting recht op zak- en kleedgeld en komen er meer eisen voor hun kamers, zodat zij zich er beter 'thuis' kunnen voelen.

Betrek kinderen bij elke beslissing die hen aangaat

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

In ons onderzoek spraken we met Yasmine, stelden we vragen aan Sterk Huis en lazen we alle stukken, om te begrijpen wat er is gebeurd. De Kinderombudsman vindt dat Sterk Huis niet goed is omgegaan met de kinderrechten van Yasmine en dat zij dus gelijk heeft met haar klacht. Nadat Yasmine vertelde dat ze was verkracht, had zij het recht op goede zorg zodat ze gezond verder 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.



De overheid moet fundamentele (kinder)rechten respecteren. Dat betekent onder meer dat de overheid zich aan de wet en internationale mensenrechtenverdragen moet houden. Ook moet de overheid zich inspannen om aantasting van deze rechten te voorkomen. Opvang van vluchtelingen, woningnood, of politiegeweld raken aan fundamentele rechten van burgers. Deze onderwerpen hebben de speciale aandacht van de ombudsmannen.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman ontvangen regelmatig klachten en signalen van ouders en betrokken professionals over huisuitzettingen van gezinnen. Dat vormde in 2023 aanleiding voor een gezamenlijk onderzoek. Zeker omdat afgelopen jaren de prijzen voor levensonderhoud, energie en huisvesting enorm stegen. Daardoor namen de risico's op betaalachterstanden en daarmee huurachterstanden fors toe. Op basis van het onderzoek **Als de overheid niet thuis geeft** vroegen de ombudsmannen om op basis van een mensen- en kinderrechtoets tot nieuw beleid en nieuwe wetgeving te komen, waarbij de impact op sociale grondrechten van burgers centraal staat. Ook startten zij een vervolgonderzoek specifiek gericht op huisuitzettingen als gevolg van sloop- en renovatietrajecten.

De ombudsmannen ontvingen veel klachten en signalen over problemen rond de opvang van asielzoekers en statushouders. Van de gezinnen zelf en van de instanties die hen bijstaan. Vaak ging het over de crisishulpopvang in gemeenten. In 2023 volgde dan ook het onderzoek **De crisis voorbij** over waarom het niet lukt om crisishulpopvang van voldoende kwaliteit te organiseren. De ombudsmannen riepen op deze vormen van opvang snel te beëindigen en om de omstandigheden per direct te verbeteren. Zo moet er onder andere huisvesting beschikbaar komen met voldoende privacy en kookvoorzieningen, met toegang tot 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 met ze te praten en door professioneel zicht te houden op hun ontwikkeling.

Adviezen voor de politie over kinderrechten bij woninginval

De Kinderombudsman en de Nationale ombudsman onderzochten klachten van de heer Maas over de inval door de politie in zijn huis. De politie wilde hem aanhouden na een anonieme melding van verboden wapenbezit. Hij vindt de inval niet had mogen gebeuren terwijl zijn veertienjarige dochter Anne thuis was en vraagt de Kinderombudsman zich hierover te buigen. Wij keken of de politie voldoende rekening hield met de kinderrechten van Anne bij de voorbereiding en uitvoering van de inval. Ook spraken we Anne zelf over haar ervaring.

Anne vertelt dat zij erg schrok van de inval. 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 kreeg geen nazorg. 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 oordeelt niet 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.



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 zien de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman 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.

In 2023 publiceerde de Nationale ombudsman het onderzoek **Burger in zicht** naar de invloed van burgers in de toepassing van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Het gaat hierbij om de invloed die burgers ervaren op hun eigen leven en de invloed die ze kunnen uitoefenen op beleid. Er wordt niet altijd goed geluisterd naar de ideeën en de mening van burgers. Het proces is vaak onduidelijk en te traag. Ook dienen burgers niet snel een klacht in, omdat ze voor hun zorg afhankelijk zijn van de instantie waartegen de klacht gericht is. Gemeenten moeten kritischer kijken naar het aanvraagproces en burgers niet laten wachten. Ook moeten ze actiever onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden en de drempel om een klacht in te dienen verlagen.

Een tweede onderzoek uit 2023 ging over de invloed van burgers op hun eigen situatie als ze aangewezen zijn op de Participatiewet. In **Inspraak mag geen vinkje zijn** beveelt de Nationale ombudsman aan dat gemeenten moeten zorgen voor vaste contactpersonen. Daarbij moet er bij burgers die (nog) niet kunnen werken meer aandacht zijn voor het vinden van een andere zinvolle tijdsbesteding. Zo kunnen ook zij meedoen met de samenleving. Verder vindt de ombudsman het belangrijk dat er in elke gemeente een cliëntenraad is. En dat er een loketfunctie moet zijn waar burgers rechtstreeks terecht kunnen met hun klachten.

De Kinderombudsman vernieuwde in 2023 het stappenplan **Het Beste besluit voor het kind**. Er zijn nu drie folders beschikbaar: één uitgebreide handleiding voor professionals, een aparte folder voor kinderen én een checklijst voor kinderen. Allemaal hulpmiddelen om het belang van het kind te onderzoeken en mee te wegen in besluiten op individueel niveau. We gaan in 2024 aan de slag met de implementatie.

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 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente keurt zijn aanvraag goed en geeft hem een persoonsgebonden budget (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.



Voor burgers hebben veranderingen in de omgeving waarin ze wonen, werken en leven vaak grote impact. De Nationale ombudsman wijst de overheid er al jaren op hoe belangrijk het is om oog te hebben voor het perspectief van burgers en om zich betrouwbaar op te stellen. Juist als het gaat om de directe leefomgeving van burgers.

In 2023 publiceerde de Nationale ombudsman het onderzoek **Een warme transitie?** naar wat het Rijk en gemeenten doen om alle burgers mee te nemen in de overstap naar aardgasvrije woningen. De conclusie is dat de overheid meer kan doen om burgers 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 gaat iedereen aan.

In het voorjaar van 2023 werd het rapport 'Groningers boven Gas' van de parlementaire enquêtecommissie Aardgaswinning Groningen gepresenteerd. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vroegen de Tweede Kamer om scherp toe te zien op het pakket aan maatregelen dat het kabinet daarna presenteerde in de brief 'Nij begun'. De maatregelen moeten ieder voor zich én als geheel daadwerkelijk bijdragen aan erkenning,

herstel én perspectief voor bewoners. 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. Vanuit ons eigen kantoor in Loppersum werken we in de regio zelf, brengen we werkbezoeken en spreken we met betrokkenen.

In oktober 2023 bracht de Nationale ombudsman opnieuw een werkbezoek aan het gebied in Limburg dat in 2021 getroffen werd door de watersnood. Uit eerdere signalen en tijdens dit werkbezoek bleek dat een deel van de gedupeerden nog steeds problemen ondervindt met de vergoeding van restschade. De ombudsman benoemde de problemen, zorgen en wensen van bewoners opnieuw in een brief aan de minister van Justitie en Veiligheid. Hierin roept hij op om de getroffen gemeenten de praktische speelruimte te geven om hun inwoners te helpen.

Ook had de Nationale ombudsman in 2023 onder meer aandacht voor signalen en klachten van burgers over geluidsoverlast door vliegverkeer. De ombudsman is hier al jaren bij betrokken

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 die 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 maatwerk aanvraag 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.



Overheidsbeleid en ontwikkelingen in de samenleving hebben invloed op 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. Daarnaast gaan we op bestuurlijk niveau in gesprek over inclusiviteit en andere factoren die de veiligheid op scholen bepalen en sturen we regelmatig brieven en wetgevingsadviezen met commentaren en aanbevelingen.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman wijzen de overheid op haar verantwoordelijkheden om het doorgeven van problemen van generatie op generatie te doorbreken. In het rapport **Waar ik bij ben** roept de Kinderombudsman de overheid op om bij conflicten met ouders ook rekening te houden met kinderen. Kinderen hebben volgens het IVRK 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 en de gekozen oplossing of afhandeling. Dat geldt zowel tijdens het conflict als bij het herstel. De overheid moet kinderen zelf opzoeken, vragen wat zij nodig hebben en hen voorzien van eerlijke en duidelijke informatie.

Daarnaast bewaakt de Kinderombudsman de belangen van kinderen en jongeren op het gebied van onderwijs. In 2023 gaf de Kinderombudsman inbreng voor de Werkagenda route naar inclusief onderwijs, waarin een brede visie op inclusiviteit nog ontbrak. Ook vroeg de Kinderombudsman aandacht voor tekortkomingen in het Wetsvoorstel tijdelijke nieuwkomersvoorzieningen in het onderwijs. Ook stelden wij verbeteringen voor in het Wetsvoorstel vrij en veilig onderwijs. De Kinderombudsman is positief over wat daarvan terug te zien is in het wetsvoorstel. Verder zijn er gesprekken gevoerd met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over onder meer het meldpunt Sociale Veiligheid ([jouwveiligeschool.nl](https://www.jouwveiligeschool.nl)) en het wetsvoorstel over het hoorrecht van kinderen.



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.

Ombudswerk in cijfers

Aantal klachten in Caribisch Nederland:

170

Dit zijn er 28 minder
dan in 2022.

De Nationale ombudsman en Kinderombudsman zien, onder andere tijdens de werkbezoeken 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 burgers 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**, op armoedegerelateerde problematiek in Caribisch Nederland uit. 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. De overheid moet naast het sociaal minimum ook aandacht besteden aan bijvoorbeeld goedwerkend openbaar vervoer en laagdrempelige schuldhulpverlening. Ook moet er gewerkt worden aan betere huisvesting en voldoende opvangmogelijkheden voor kwetsbare jongeren.

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.

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.

Uit de praktijk van de Nationale ombudsman

Jurino bezoekt het spreekuur van de Nationale ombudsman op Bonaire. Hij heeft de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en diende bij de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) een aanvraag in 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 studeerde en woonde een aantal jaren in Europees Nederland. Zou hij voor die jaren bij de Sociale Verzekeringsbank (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.

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.



Internationale activiteiten



De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman verzamelen en delen op internationaal niveau kennis en ervaring met collega-ombudsmannen. Daardoor kunnen burgers, ook in Nederland, beter worden geholpen. De reizen die de ombudsmannen maken naar andere landen en de inkomende bezoeken staan in het teken van kennisuitwisseling, de onderlinge banden onderhouden en lokale situaties beter leren kennen. In 2023 is een bezoek gebracht of contact geweest met Aruba, Curaçao, Sint Maarten, België, Luxemburg, Griekenland, Indonesië en Spanje (Baskenland).

Uit de internationale praktijk van de ombudsman

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.

Uit de internationale praktijk van de ombudsman

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.



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE

De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman zijn er om burgers, waaronder kinderen en veteranen, te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid. 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.

Het gehele jaarverslag 2023 is te lezen op nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen

Nationale ombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag
Telefoon: (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag
Telefoon: (070) 356 35 63
kinderombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag
Telefoon: (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl/veteranen

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