

## Overzicht klachten en signalen over corona 2020 en 2021

13 juni 2022

### Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>Aantallen coronaklachten bij de Nationale ombudsman</b>	<b>1</b>
<b>Piekmomenten in het aantal klachten</b>	<b>2</b>
<b>Oorzaken van de klachten</b>	<b>2</b>
<b>Interventies, onderzoeken en publicaties</b>	<b>5</b>

### Inleiding

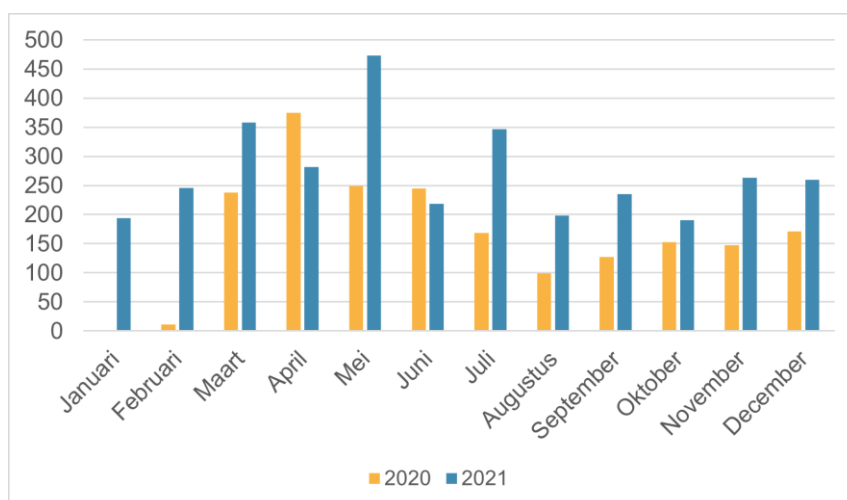
De coronacrisis vroeg in 2020 en 2021 het uiterste van zowel burger als overheid. De overheid greep via de coronamaatregelen in op het persoonlijke leven van burgers. Als de overheid veel vraagt en verwacht van de burger, moet de overheid de burger ook goed ondersteunen. Op veel punten kon dat beter. De Nationale ombudsman kreeg in 2020 en 2021 dan ook veel klachten over corona.

### Aantallen coronaklachten bij de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman ontving van burgers en ondernemers in 2020 en 2021 in totaal 5.248 klachten, vragen en signalen (hierna: klachten) over corona. Dat is gemiddeld 9,43% van het totaal aantal (55.628) klachten van de Nationale ombudsman in die jaren.

In 2020 ging het om 1.985 klachten (7,73% van het totaal). In 2021 ging het om 3.263 klachten (10,98% van het totaal). We zagen een breed scala aan klachten die logischerwijs in tijd volgden op de coronamaatregelen van dat moment en met een toename in 2021. Vooral in 2021 kwamen er klachten binnen over het coronabeleid en de bijbehorende wettelijke regelingen.

### Overzicht klachten in 2020 en 2021



## Piekmomenten in het aantal klachten

De afgelopen jaren kenden een aantal momenten waarop het aantal klachten sterk steeg. In 2020 gingen de klachten veel over tegemoetkomingen voor ondernemers en het coronabeleid, met één piek tijdens de eerste lockdown. Het jaar 2021 kende meerdere pieken.

### Piekmomenten

- April 2020: tijdens eerste lockdown, die startte in maart.
- Maart 2021: tijdens de opening van het [meldpunt voor ZZP'ers](#) en de demonstratie op het Malieveld tegen de coronamaatregelen.
- Mei 2021: over vaccinkeuze; met name vanuit de groep 60+ die AstraZeneca kreeg aangeboden.
- Juli 2021: door registratieproblemen coronatoegangsbewijs.
- November 2021: vragen over 2G/3G toegangsbeleid en uitsluiting.

Dorien kreeg twee vaccinaties van de GGD. Maar haar tweede vaccinatie bleek niet goed geregistreerd. Er stond namelijk dat zij op één dag beide vaccinaties heeft ontvangen. Dat klopt niet, ze kreeg haar tweede vaccinatie een maand later. Ze nam vaak contact opgenomen met het RIVM, maar steeds kreeg ze standaardmails als reactie op haar vragen. En er wordt onvriendelijk gereageerd. Ook werd ze doorverwezen naar de GGD. Maar de GGD had alle gegevens goed aangeleverd bij het RIVM, dat kon Dorien ook terugzien. Ze wil dat haar gegevens per direct goed worden weergegeven, want anders kan het consequenties hebben voor haar inentingsbewijs in de coronacheck-app. En dat belemmert haar in haar sociale leven. Ze wil dat het RIVM zorgvuldig met haar gegevens omgaat. Het probleem was bekend bij het RIVM. Uiteindelijk werden veel van de registratieproblemen opgelost, maar voor een deel zijn ze blijven bestaan. De ombudsman ontvangt er sinds de start van de coronavaccinaties klachten over.

## Oorzaken van de klachten

### Informatieverstrekking

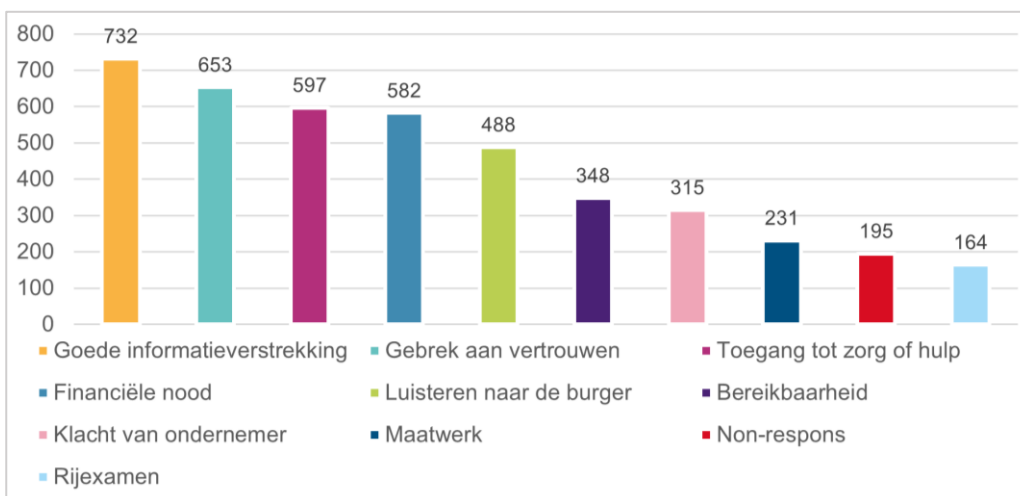
Veel klachten in 2020 en 2021 gingen over de informatieverstrekking door de overheid. Met name over de toegankelijkheid van de informatie en de transparantie van het coronabeleid. De vele klachten over de informatieverstrekking zijn tekenend voor de informatiebehoefte van burgers. We konden de meeste burgers die contact met ons zochten, helpen met het geven of uitleggen van informatie. Of door het doorverwijzen naar (informatie van) de overheid. Regelmatig vroegen we betrokken overheidsinstanties om een toelichting te geven, zodat wij burgers beter (op weg) konden helpen. Ook brachten we met regelmaat signalen van burgers onder de aandacht van de diverse bij de coronacrisis betrokken overheidsinstanties.

Bram is 62 jaar en kreeg een uitnodiging voor een coronavaccinatie met het AstraZeneca vaccin. Omdat hij liever een andere vaccinatie ontvangt die meer bescherming biedt, wendt hij zich in eerste instantie tot zijn huisarts. Bram is hartpatiënt en maakt zich grote zorgen over zijn gezondheid. De huisarts verwijst Bram door naar de GGD. Bram krijgt de GGD pas na veel pogingen aan de lijn. Maar de GGD heeft geen passend antwoord en geeft aan dat Bram beter contact kan opnemen met het RIVM of het ministerie, die het vaccinatiebeleid vaststelt. Bram krijgt ook daar geen antwoord op zijn vraag. Hij voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd en wendt zich uiteindelijk tot de Nationale ombudsman.

### Meest voorkomende klachten

In onderstaande tabel staat per trefwoord waar burgers over klaagden.

Opvallend is dat in 2021 het gebrek aan vertrouwen vaker werd genoemd.



### Klachten over wettelijke regelingen of beleid

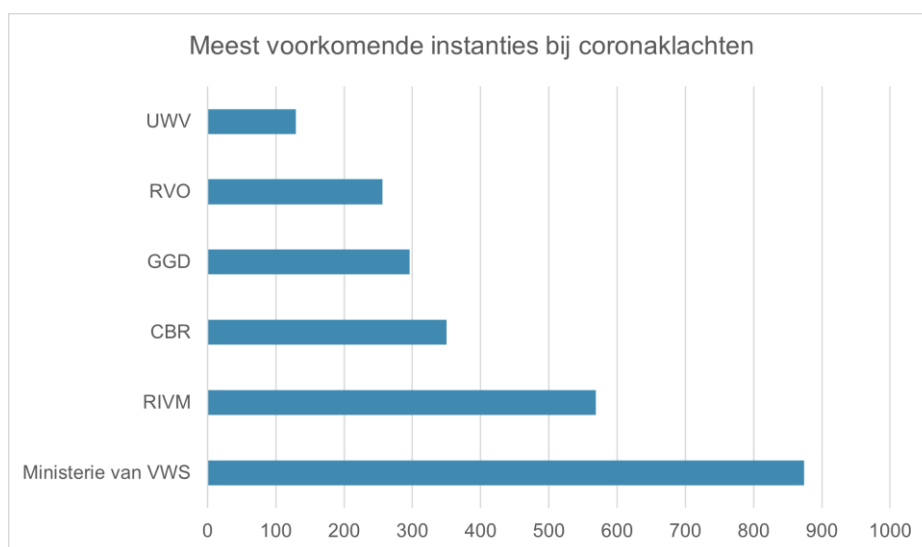
Vooral in 2021 ontving de Nationale ombudsman veel klachten over corona gerelateerde wettelijke regelingen of beleid. Die klachten gingen over:

- Algemene onvrede over het coronabeleid, in het bijzonder onvrede over het vaccinatiebeleid;
- Registratieproblemen rondom het coronatoegangsbewijs;
- Informatieverstrekking en onderbouwing coronabeleid, en bereikbaarheid van de overheid;
- Uitzonderingen en/of uitzonderlijke omstandigheden, zoals de QR-code voor ongedocumenteerden, het vaccinatiebeleid voor mensen met een medische aandoening en de QR-code voor Nederlandse burgers die in het buitenland (deels) gevaccineerd zijn;
- Van het kastje naar de muur gestuurd worden tussen verschillende overheidsorganisaties.

Kees is piloot. Vanwege zijn baan kon hij in Duitsland zijn eerste vaccinatie krijgen. Hij wilde zijn tweede vaccinatie graag in Nederland krijgen. Nadat hij het formulier van het RIVM had ingevuld, dat speciaal voor deze situatie was ontwikkeld, werd hij uitgenodigd voor zijn tweede vaccinatie. Maar toen ging het mis: Kees kreeg geen bewijs dat hij volledig gevaccineerd is en kon daardoor geen QR code aanmaken. Voor zijn werk is dat juist zo belangrijk. Toen kwam de overheid met een oplossing: bel naar een speciaal nummer voor deze gevallen. Dat deed Kees, maar toen bleek dat die route alleen geldt voor mensen die buiten de EU zijn gevaccineerd. Kees wordt van het kastje naar de muur gestuurd en heeft al contact gehad met het RIVM, GGD, het ministerie en zijn huisarts. Uiteindelijk is de coronacheck-app aangepast, waardoor dit probleem is opgelost.

### Meest voorkomende instanties

De Nationale ombudsman heeft ook geregistreerd over welke instanties het meeste werd geklaagd. Dat waren het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). De klachten over deze instanties hadden vooral te maken met de registratieproblemen rondom het coronatoegangsbewijs en met algemene onvrede over het coronabeleid. Ook klaagden burgers over het CBR (uitstel examens en mondkapjesplicht bij praktijkexamens). Klachten die werden ingediend over de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en het UWV gingen over de coronasteunmaatregelen voor ondernemers. Tot slot werd geklaagd over de GGD, met name over wachttijden bij de informatie lijnen en registratieproblemen rondom het coronatoegangsbewijs.



Anna heeft een bedrijf waarvan de Standaard Bedrijfsindeling (SBI) code al jaren verkeerd staat; deze code geeft het soort activiteit van een bedrijf aan. Met deze verkeerde code lijkt het alsof haar kantoor aan huis zit, terwijl ze in de praktijk een bedrijfspand heeft waarvoor ze huur moet betalen. Anna probeert bij de Kamer van Koophandel (KvK) de SBI code te wijzigen. Dit lukt niet. Inmiddels heeft ze haar bedrijf wel op een ander adres ingeschreven. De KvK verwijst haar door naar de RVO, maar zegt erbij dat het waarschijnlijk geen zin heeft.

Door deze situatie kan Anna geen gebruik maken van de coronasteunmaatregel Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL). Waarschijnlijk krijgt ze ook geen TVL met terugwerkende kracht, zelfs als de SBI code gewijzigd zou worden. Bovendien komt ze niet in aanmerking voor TOZO. Anna weet niet meer hoe ze het hoofd boven water moet houden. Gelukkig voor Anna werd het probleem later alsnog opgelost.

## Interventies, onderzoeken en publicaties

### Interventies en onderzoeken

Interventies voor individuele burgers en signalen zijn over het algemeen snel en oplossingsgericht opgepakt door het RIVM, regionale GGD-en en het ministerie van VWS. Regelmatig is er een oplossing gegeven met coulance, was er goede onderlinge afstemming, en soms als nodig was, is informatie aangepast op de website Rijksoverheid.nl.

Naast interventies hebben wij in zowel individuele klachten als uit eigen beweging diverse onderzoeken verricht. Het betreft onder andere een onderzoek naar coronasteunmaatregelen voor ondernemers, het mondkapjesbeleid bij praktijkexamens van het CBR, de inning eigen bijdragen WMO en WLZ in coronatijd en mensenrechten van ingeslotenen tijdens de coronacrisis. Een uitgebreider overzicht treft u onderaan inclusief de links naar de publicaties op onze site [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

### Publicatie brieven

- [2021/068](#) Wachtijd herexamen bij CBR niet buitensporig (11 februari 2021); door Corona is de wachtijd voor herexamen langer dan normaal, maar niet buitensporig.
- [2021/072](#) Taxichauffeur moet na aanvraag chauffeurspas bezorging in de gaten houden (18 februari 2021); Coronamaatregelen zijn geen reden, want bezorgdiensten gingen gewoon door.
- [2021/152](#): Belastingdienst mocht in coronatijd een man telefonisch zijn verhaal laten doen (13 april 2021); door coronamaatregelen is gesprek per telefoon een goed en volwaardig alternatief.
- [2021/150](#) Belastingdienst mocht gesprek op kantoor weigeren in coronatijd (4 mei 2021); door coronamaatregelen is gesprek per telefoon of videobellen een goed en volwaardig alternatief.
- [2021/135](#) Meneer moet een uitkering van de SVB toch terugbetalen (15 september 2021); door coronamaatregelen is gesprek per telefoon of videobellen een goed en volwaardig alternatief.
- [2021/162](#) Gemeente houdt zoveel mogelijk rekening met coronamaatregelen bij huisbezoek (9 november 2021).

### Publicatie rapporten

- [2020/042](#) (16 december 2020): Kopzorgen Caribische studenten.
- [2021/137](#) (12 oktober 2021): Buitenlandse Zaken communiceert niet goed over terugkeer naar Nederland vanwege corona.
- [2022/039](#) (14 februari 2022) Boa's HTM handelen onzorgvuldig bij het opleggen van een mondkapjesboete.

### Publicatie columns in de Telegraaf

- [Zzp'er? Een dicht loket](#) (6 maart 2021); aankondiging onderzoek naar de toegang van zzp'ers tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Opening [meldpunt voor zzp'ers](#) en oproep ervaringen te delen.
- [In zwaar weer: steun voor ondernemers?](#) (17 april 2021); start onderzoek naar coronasteunmaatregelen voor ondernemers.
- [Wanneer de financiële nood hoog is](#) (17 juli 2021); aandacht voor tijdige uitkering TVL en gevolgen verkeerde SBI code.
- [Niet naar huis kunnen](#) (20 november 2021); passende oplossing voor burgers die lang in Marokko moesten blijven.

- [Wel of geen uitzondering: boa's geven reiziger onterecht een boete](#) (19 maart 2022); over de manier waarop boa's handelden richting een burger met een uitzonderingskaart voor mondkapjesplicht.

### Publicatie magazine

- [Magazine zzp'ers en schuldhulpverlening](#) (juni 2021). Een magazine waarin wordt toegelicht waar zzp'ers tegenaan lopen als ze bij gemeente schuldhulpverlening aanvragen.

### Publicatie nieuwsberichten in 2020

- 17 april 2020: [Coördinatie duidelijke en toegankelijke informatie door overheid nodig](#). Oproep aan de minister van BZK om aandacht te houden voor het belang van begrijpelijke en toegankelijke informatie
- 5 juni 2020: [Vasthouden regie kabinet op dak- en thuislozenproblematiek nu essentieel](#). Een brief aan de Kamervoorzitter over de aandacht voor dak- en thuislozenproblematiek.
- 9 juni 2020: [Zorgen over tijdelijke wet maatregelen COVID-19](#). De ombudsman waarschuwt voor het gebrek aan burgerperspectief in de doelomschrijving van de wet. En beveelt aan het wetsvoorstel en de toelichting daarop aan te passen en burgerperspectief tegemoet te komen.
- 19 juni 2020: [Toepassing coronamaatregelen sluit mensen afhankelijk van zorgvervoer uit](#). Brief aan minister VWS over voorkomen dat burgers met scootmobiel geen gebruik meer kunnen maken van zorgvervoer.  
29 juni 2020: [Houd oog voor mensenrechten van ingeslotenen in coronatijd](#). De ombudsman vraagt de minister voor Rechtsbescherming oog te hebben voor de gevolgen die coronamaatregelen hebben voor de fundamentele rechten van ingeslotenen.
- 6 juli 2020: [Het recht op drinkwater is fundamenteel voor alle inwoners van Nederland](#). Juist ook in coronatijd, waarbij het wassen van de handen essentieel is, is het recht op drinkwater fundamenteel.
- 19 oktober 2020: [Vragen aan minister van VWS over inning eigen bijdragen Wmo en Wlz in coronatijd](#). Het is van belang dat burgers duidelijkheid krijgen over wat dit betekent voor de inning van de eigen bijdragen en waar burgers terecht kunnen met vragen hierover.
- 16 december 2020: [Caribische studenten lopen vast door praktische hindernissen](#). OEB over knelpunten waar Caribische tegen aanlopen als ze in Nederland gaan studeren.

### Publicatie nieuwsberichten in 2021

- 1 maart 2021: [Zijn gemeenten voorbereid op grote toestroom zzp'ers naar schuldhulpverlening? Nationale ombudsman opent meldpunt voor zzp'ers](#). De ombudsman gaat onderzoeken in hoeverre zzp'ers ruimhartig worden toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening en opent een meldpunt.
- 15 april 2021: [Vizier op knelpunten coronasteunmaatregelen kleine ondernemers](#). De ombudsman publiceert de eerste resultaten het meldpunt, omdat veel ondernemers dit aangrepen om een signaal af te geven over de coronasteunmaatregelen.

- 6 juli 2021: [Ondernemers in de knel door corona: ontwikkel maatwerk voor schrijnende gevallen, invordering en schuldhelpverlening](#) De overheid hielp veel ondernemers tijdens de crisis goed. Maar er vielen schrijnende gevallen buiten de boot.
- 6 juli 2021: [Nationale ombudsman spreekt CBR over mondkapjesbeleid](#). De ombudsman sprak met het CBR over het mondkapjesbeleid. Directe aanleiding waren klachten over het feit dat burgers zonder mondkapje geen rijexamen konden doen.

#### **Publicatie nieuwsberichten in 2022**

- 17 februari 2022: [Veteranenombudsman vraagt opheldering over vaccinatieplicht militairen: duidelijkheid nodig over juridische status](#). Diverse militairen uiten hun zorgen bij de ombudsman over de door de Commandant Zeemacht Caribisch Gebied (CZMCARIB) opgelegde vaccinatieverplichting tegen Covid-19. De Veteranenombudsman vroeg opheldering aan minister Ollongren.