



nationale ombudsman

Ombudsagenda 2019

Voorwoord

De missie van de Nationale ombudsman is ‘wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet’. Daarom zetten we ons ook in 2019 in om:

- Burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid: door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te empoweren met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen.
- Overheden uit te dagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties: door met een team van specialisten te kijken naar alles wat de overheid doet. Door na te denken over manieren waarop het anders en beter kan. Met meer oog voor het perspectief van de burger. Om overheden hier vervolgens op aan te spreken. En ze uit te dagen om zaken te verbeteren.

In de ombudsagenda 2019 geven wij invulling aan de onderwerpen binnen vijf thema's waar we ons vizier het komende jaar op richten: digitalisering, participatie en inspraak, schulden en armoede, bescherming van rechten en toegang tot voorzieningen. Deze vijf thema's identificeerden wij op basis van de ruim 25.000 klachten uit de ombudspraktijk en maatschappelijke ontwikkelingen in de relatie tussen burger en overheid.

Op de ombudsagenda staan naast nieuw op te starten onderzoeken op eigen initiatief, ook terugblikken op eerdere aanbevelingen, het agenderen van onderwerpen of organiseren van bijeenkomsten, al dan niet samen met andere organisaties. Zo houden we de focus op de onderwerpen demonstraties en privacy. Dit doen wij bijvoorbeeld door hier blijvend aandacht aan te besteden op bijeenkomsten. We kijken ook vooruit zoals bij het nog op te richten informatie- en adviespunt gefinancierde rechtsbijstand (Toegang tot recht) bij de verdere implementatie van EU regelgeving rond de gegevensuitwisseling en strengere grenscontroles. Ook hier brengen we het burgerperspectief onder de aandacht. Ook is er, net als afgelopen jaar, ruimte om voortdurend alert te zijn op (nieuwe) signalen en klachten die de aandacht verdienen. In al onze gesprekken en contacten met overheden speelt professionele klachtbehandeling een belangrijke rol. In 2019 werken wij bijvoorbeeld aan een visie professionele klachtbehandeling voor publieke en private samenwerkingsverbanden en met name de betrokkenheid van gemeenten daarbij.

Tot slot werken wij ook in 2019 aan de kwaliteit van ons eigen werk en gaan we het gesprek hierover aan. Zowel binnen als buiten de eigen organisatie. Want de Nationale ombudsman wil ook het lerend vermogen van de eigen organisatie én inzicht in onze taakuitvoering bevorderen. Zodat we de burger die in de knel komt of vastloopt steeds beter op weg kunnen helpen.

Reinier van Zutphen

Nationale ombudsman

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|----------------------------------|-----------|
| | Voorwoord | 3 |
| 1 | Bescherming van rechten | 5 |
| 2 | Digitalisering | 7 |
| 3 | Participatie en inspraak | 8 |
| 4 | Toegang tot voorzieningen | 9 |
| 5 | Schulden en Armoede | 11 |

1 Bescherming van rechten

Binnentreden in het kader van hulpverlening door de politie

Over het binnentreden door de politie in het kader van hulpverlening ontvangen we met enige regelmaat klachten. Dan gaat het om situaties waarin de politie is binnengetrepen omdat er aanwijzingen waren dat hulp nodig was. De discussie die ontstaat is of de politie niet te vroeg is binnengetrepen. Welke informatie hadden ze om daartoe te besluiten en hadden ze niet nog iets anders moeten proberen? En wat gebeurt er als er schade is veroorzaakt door het binnentreden? Op 26 maart 2019 is het rapport *'Binnentreden bij hulpverlening, over de omgang met het huisrecht door de politie'*, gepubliceerd (2019/016). Hierin bieden we de politie handvatten hoe om te gaan met dit onderwerp.

Demonstraties

In 2018 heeft de Nationale ombudsman zijn [rapport "Demonstraties, een schurend grondrecht?"](#) gepubliceerd. In vervolg daarop heeft hij tijdens het jaarcongres van het Nederlands Genootschap van Burgemeesters gesproken over het grondrecht demonstreren en wat dat betekent voor de burgemeester.

Ook de minister van BZK heeft aandacht voor het onderwerp demonstraties en aan de Tweede Kamer toegezegd hier actie op te ondernemen. Ook in 2019 zal de ombudsman hier aandacht aan besteden.

Inburgering

In oktober 2018 heeft de Nationale ombudsman [het rapport "Een valse start"](#) een onderzoek naar behoorlijke inburgering, uitgebracht. In dit rapport heeft de Nationale ombudsman de overheid opgeroepen om zijn uitgangspunten voor behoorlijke inburgering in de praktijk te brengen. Eind 2019 besteedt de ombudsman aandacht aan de wijze waarop de overheid zijn oproep heeft opgepakt.

Follow up Privacy festival

Op 14 november 2018 vond het Festival "De Bedoeling" plaats. Het centrale thema was optimalisering van dienstverlening door de overheid en borging van privacy en vrijheid. Hoe vindt de overheid hier een goede balans in vanuit het streven naar behoorlijk en rechtmatig bestuur? Het festival werd georganiseerd door de Autoriteit Persoonsgegevens, de Nationale ombudsman, de Manifestgroep, de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In de eerste helft 2019 wordt verkend hoe de Nationale ombudsman kan bijdragen aan het vervolg op het festival.

Inbrengen burgerperspectief bij gegevensverzameling en uitwisseling strengere grenscontroles

De Europese Commissie wil met de Verordeningen interoperabiliteit van EU informatiesystemen een kader scheppen waardoor interoperabiliteit van centrale EU informatiesystemen op het terrein van migratie, grensbeheer en veiligheid wordt gerealiseerd. Het kabinet staat in beginsel positief tegenover de voorstellen maar acht het van belang dat de nodige garanties worden geboden wat betreft de eerbiediging van grondrechten waaronder gegevensbescherming. De Nationale ombudsman gaat in 2019 in gesprek met de betrokken ministeries (J&V/BuiZa) met het doel het burgerperspectief te borgen in de verdere uitwerking van de voorstellen. Daarbij zijn belangrijke aandachtspunten de klachtbehandeling en de correctiemogelijkheden voor burgers.

Toegang tot recht

Voor burgers lijkt het moeilijker om hun recht te halen. Rechtsbijstand mogelijkheden worden herzien en griffierechten stijgen. De druk op de rechterlijke procedures neemt toe en wachttijden lopen op. Een belangrijk aandachtspunt voor de Nationale ombudsman is daarbij dat burgers niet altijd op de hoogte zijn van hun rechtsmiddelen. Daarnaast hebben zij soms onvoldoende informatie over de gevolgen van bepaalde procedures.

Het ministerie van Justitie en Veiligheid gaat het stelsel van de gefinancierde rechtsbijstand herzien. Een onderdeel daarvan is de laagdrempelige toegang tot informatie en advies. Daarbij staat het perspectief van de rechtzoekende centraal. De Nationale ombudsman volgt deze ontwikkelingen en gaat hierover met het ministerie in gesprek.

Naast de aandacht voor het inrichten van dit advies en informatiepunt voor burgers, onderzoekt de ombudsman in 2019 de informatievoorziening rondom strafbeschikkingen en septs. Het doel hiervan is het in kaart brengen van knelpunten en het bijdragen aan oplossingen hiervoor.

Klachtbehandeling bij etnisch profileren

Er is veel maatschappelijke aandacht voor het onderwerp etnisch profileren en dan met name de vraag in hoeverre de politie etnisch profileert. Voor de Nationale ombudsman is het van belang dat burgers die zich etnisch geprofileerd voelen, gehoord worden en dat hun klacht op een behoorlijke wijze wordt behandeld. In 2019 onderzoekt de Nationale ombudsman de wijze waarop de overheid omgaat met klachten over etnisch profileren. Op basis van de resultaten van dit onderzoek wordt in het najaar besloten of en hoe dit onderwerp verder op te pakken. Het herkennen van deze klachten en de wijze waarop de klachten worden behandeld zijn daarbij de belangrijkste aandachtspunten.

Project migratie internationaal

De laatste jaren, en zeker op dit moment, staat migratie hoog op de internationale agenda van de ombudsman. Er vallen verschillende onderwerpen en activiteiten binnen dit project. De ombudsman werkt samen met de Griekse en Baskische ombudsman op migratieonderwerpen zoals integratie, registratie en asielaanvragen. De ombudsman besteedt aandacht aan de vluchtelingenproblematiek op de Griekse eilanden en bezoekt met de Griekse ombudsman de opvangmogelijkheden daar. Ook de vluchtelingenproblematiek op Caribisch Nederland heeft aandacht. Het project migratie internationaal loopt tot eind 2020.

2 Digitalisering

Digitale formulieren

Het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren is in 2018 voorbereid en wordt in de eerste helft van 2019 uitgevoerd.

Telefonische toegankelijkheid van de overheid bij toenemende digitalisering

Digitalisering biedt tal van mogelijkheden voor mensen om contact te leggen met de overheid. Een keerzijde lijkt dat juist andere contactmogelijkheden worden beperkt door die digitalisering; loketten sluiten en telefonisch contact wordt lastiger. Mensen hebben wel behoefte aan persoonlijk contact. De afgelopen periode hebben wij met name klachten en signalen over onvoldoende mogelijkheden om telefonisch contact te krijgen ontvangen (bereikbaarheid, vindbaarheid telefoonnummer). Het onderwerp telefonische toegankelijkheid wordt komend jaar nader onderzocht.

Risicoprofilering

De overheid maakt op allerlei manieren gebruik van algoritmen om efficiënter te kunnen opereren. Een onderwerp waarvoor inmiddels veel aandacht is. Zo verkent de overheid rond geautomatiseerde besluitvorming ook welke grenzen moeten worden gesteld. Burgers ondervinden ook, op basis van het combineren van data met behulp van algoritmen, effect van risicoprofilering. De ombudsman wil het burgerperspectief bij risicoprofileringen nader in beeld brengen. Want het lijkt erop dat de overheid ervan uit gaat dat het gebruik van algoritmen bij risicoprofileringen geen (grote) impact op individuen heeft. In 2019 organiseert de Nationale ombudsman een bijeenkomst over de vraag welke eisen vanuit het belang van de burgers mogen worden gesteld aan deze risicoprofilering met algoritmen en data.

3 Participatie en inspraak

Participatie van omwonenden bij nationale projecten in de leefomgeving

In 2018 startte een onderzoek naar participatie van omwonenden bij nationale projecten in de leefomgeving. In dat onderzoek, dat in het derde kwartaal 2019 wordt gepubliceerd, wordt op basis van de manier waarop participatie in eerdere projecten heeft gewerkt, aangegeven welke lessen hiervan geleerd kunnen worden om de participatie van omwonenden te verbeteren.

Informatie aan burgers bij vergunningaanvragen in hun directe omgeving

De Nationale ombudsman ontvangt met regelmaat klachten over het ontbreken van informatie of gebrekkige informatie bij vergunningaanvragen. De ombudsman heeft in dit onderzoek geïnventariseerd waar burgers tegenaan lopen en zet voor omwonenden op een rij wat in dergelijke situaties van de overheid verwacht mag worden. Het rapport 'Informereren = Publiceren?' (2019/004) bevat drie uitgangspunten voor goede informatievertrekking. Ook is aandacht besteed aan gemeenten die al goed te werk gaan. Het komend jaar volgt de ombudsman een aantal gemeenten om te bezien hoe de toepassing van de uitgangspunten van de Nationale ombudsman verloopt. Gemeenten kunnen zich aanmelden voor dit traject.

De nieuwe Omgevingswet

De Omgevingswet heeft als doel de regels voor ruimtelijke ontwikkeling te vereenvoudigen en samen te voegen. Vooruitlopend op de inwerkingtreding van deze wet gaat de Nationale ombudsman in de tweede helft 2019 in gesprek met instanties die bij de wet betrokken zijn (het ministerie BZK, gemeenten) over een aantal vragen: Waar kan een belanghebbende die zich onvoldoende betrokken voelt terecht? Hoe houdt de overheid toezicht? Hoe is de klachtbehandeling geregeld?

4 Toegang tot voorzieningen

Onderzoek naar knelpunten bij beschermt werken

Met een onderzoek naar knelpunten bij beschermt werken wil de ombudsman inzicht krijgen in de vraag wat de ervaringen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn als zij in aanmerking willen komen voor beschermt werk of die werkzaam zijn in de sociale werkvoorziening. Daarom werd begin 2019 een meldpunt geopend. Vragen die in het onderzoek, aan de orde komen zijn bijvoorbeeld waar lopen mensen in de praktijk tegenaan? Ook wil de Nationale ombudsman in kaart brengen hoe gemeenten (of gemeenschappelijke regelingen) klachten of problemen van deze mensen oplossen. Naar verwachting wordt het onderzoek in november 2019 afgerond.

18- / 18 + problematiek

De Kinderombudsman en de Nationale ombudsman verkennen in 2019 gezamenlijk de '18-/18+ problematiek'. Op basis daarvan bepalen zij hoe zij aandacht kunnen geven aan problemen die jongeren ervaren als zij bij het bereiken van de 18-jarige leeftijd 'opeens' meerderjarig zijn.

Wonen

De ombudsman ontvangt met regelmaat klachten die gerelateerd zijn aan wonen. Klachten omvatten veel verschillende onderwerpen. Bijvoorbeeld over beschikbaarheid van woningen, huisuitzettingen, toeslag partnerschap of zwerfjongeren. Het onderwerp wonen krijgt in 2019 het komende jaaraandacht: medio 2019 wordt verkend op welke wijze de Nationale ombudsman dit onderwerp op kan pakken.

Zelfredzame daklozen

In maart 2019 publiceerde de ombudsman een openbare brief aan gemeenten en Rijksoverheid waarin hij overheden waarin hij signaleerde waar de groep 'zelfredzame' adreslozen tegenaanloopt en overheden oproep na te denken over alternatieve oplossingsrichtingen. Het gaat hier om mensen (vaak mannen), die dakloos zijn geraakt door bijvoorbeeld ontslag, echtscheiding of ernstige (hypotheek)schulden. Deze groep ontsnapt vaak aan de aandacht, omdat er meestal geen sprake is van (ernstige) psychiatrische of verslavingsproblematiek. De voorzieningen en ondersteuning voor deze zogenoemde zelfredzame daklozen sluiten vaak niet aan op hun behoeften of zijn niet voor hen bestemd. Zij lopen hierdoor het risico snel verder in te problemen te raken, terwijl er juist van uit wordt gegaan dat zij het zelf wel redden.

Terugblik onderzoek "Zorgen voor burgers"

In mei 2018 verscheen ons [rapport "Zorgen voor burgers"](#), op basis van onderzoek naar knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten. Op 21 november is het [onderzoek "Borg de zorg"](#) gepubliceerd (het verdiepende onderzoek na het rapport "Zorgen voor burgers") over knelpunten die mensen met dementie (of hun mantelzorgers) ervaren. Eind 2018 heeft de ombudsman VWS, VNG en ZN opnieuw aan tafel gevraagd om te kijken wat er precies met zijn aanbevelingen is gebeurd. In een terugblikonderzoek, dat zal worden gestart eind 2019, zal de ombudsman in 2019 monitoren welke punten VWS (in samenwerking met andere betrokken partijen) heeft opgepakt. Zijn er al best practices te benoemen? Hebben burgers al een verbetering bemerkt. Eind 2019 zal de ombudsman bekijken welke eventuele (vervolg)acties hij zal ondernemen.

Behandelingsduur aanvragen militair invaliditeitspensioen en bijbehorende voorzieningen

(Ex)medewerkers van Defensie die een aanvraag indienen voor een militair invaliditeitspensioen en/ bijbehorende voorzieningen moeten lang wachten op een beslissing. Met name de procedure bij de keuringsarts duurt lang. De Veteranenombudsman is in het voorjaar 2019 een onderzoek gestart bij Defensie naar de knelpunten in de aanvraagprocedure en de mogelijke oplossingen daarvoor.

5 Schulden en Armoede

Armoede en schuldenproblematiek in Caribisch Nederland

Caribisch Nederland is een gebied dat vaak vergeten lijkt te worden terwijl problemen, vooral op het terrein van armoede, enorm groot zijn. Daarom wil de ombudsman inventariseren tegen welke knelpunten verschillende groepen burgers (op financieel vlak) aanlopen en wat hierbij de rol van de overheid is. Begin 2019 wordt gestart met een verkennend onderzoek naar 65+-ers. Dit onderzoek wordt in september 2019 afgerond met een rapport. In het najaar wordt samen met de Kinderombudsman een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de groep alleenstaande moeders met hun kinderen. Onderzocht wordt tegen welke knelpunten moeder en kind aanlopen waardoor zij onder de armoedegrens raken.

Gemeentelijke schuldhelpverlening

In vervolg op de [eerdere onderzoeken](#) waarbij met name de toegang tot de schuldhelpverlening is onderzocht, wil de ombudsman nu de problematiek op andere onderdelen van de het traject van schuldhelpverlening belichten. Na de zomer wordt een verkennend onderzoek ingesteld naar de redenen van de daling van de instroom in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP).

Behoorlijk invorderen

Op 9 februari 2019 werd het onderzoek afgerond naar de praktijk rondom invorderen met het rapport "Invorderen vanuit het burgerperspectief". In dit rapport heeft de ombudsman een behoorlijkheidskader voor invordering opgesteld. Hij heeft daarmee de vraag beantwoord waar burgers in Nederland op mogen vertrouwen als de overheid schulden invordert. Met dit kader spoort de ombudsman overheidsinstanties aan om 'behoorlijk' in te vorderen, met oog voor de positie en het belang van de burger. Klachten die de ombudsman over invordering door de overheid ontvangt, toetst hij voortaan aan dit kader. Begin 2020 vraagt de ombudsman het ministerie van SZW opnieuw aan tafel.

Terugblik Vrouwen in de knel

De Nationale ombudsman bracht in 2017 in kaart tegen welke [\(financiële\) knelpunten vrouwen](#) aanlopen bij de instroom, tijdens het verblijf en bij de uitstroom uit een vrouwenopvanglocatie. Op 14 mei 2019 publiceerde de ombudsman het rapport "[Vrouwen uit de knel? Het vervolg](#)". In dit rapport bracht de ombudsman in kaart welke knelpunten inmiddels zijn opgepakt alsmede waar gemeenten en Rijk naar het oordeel van de ombudsman zeker nog stappen moeten zetten.

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Deze ombudsagenda is een uitgave
van de Nationale ombudsman, juni 2019