

Nationale ombudsman in parlementaire stukken

Deze rapportage biedt een overzicht over 2017 van parlementaire stukken waarin verwezen wordt naar de Nationale ombudsman. Dit overzicht kan een bijdrage leveren aan het in kaart brengen van de effectiviteit van (de onderzoeken van) de No. Hoe reageren Kamerleden en bewindslieden op de onderzoeken van de No? Wordt er actie ondernomen naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen en zo ja, welke?

Het eerste overzicht in deze rapportage is een chronologisch overzicht van verwijzingen naar rapporten en brieven die gepubliceerd werden in 2017. Daarna volgt een overzicht van oudere rapporten waarnaar in 2017 verwezen werd in de parlementaire stukken. Dan een overzicht van andere onderwerpen waarbij de No ter sprake kwam. Tot slot een overzicht van parlementaire stukken met verwijzingen naar de Veteranenombudsman. In ieder overzicht staan steeds links naar de parlementaire stukken.

TIP om snel te kunnen zoeken op webpagina's en in pdfs: activeer de zoekfunctie d.m.v. toetscombinatie Ctrl+f en typ in het zoekveld 'ombudsman'.

Onderzoeken gepubliceerd in 2017

Eerst een kort overzicht van de rapporten en brieven die genoemd werden met daarbij het aantal parlementaire stukken waarin ze genoemd werden, daarna een uitgebreider overzicht op volgorde van publicatie met verwijzing naar de stukken. De cursieve tekst is letterlijk overgenomen.

Datum	Titel	Rapport	Vermeldingen
17-01-2017	SVB: digitaliseren = informeren	2017/001	1
17-01-2017	UWV: digitaliseren = informeren	2017/002	1
25-01-2017	Beslag op beslag	2017/004	11
31-01-2017	Doorzendtermijn Mulderberoepen en behandelingsduur van verzetschriften	2017/010	1
02-03-2017	Terug aan tafel, samen de klacht oplossen	2017/035	8
07-03-2017	Q-koorts, een kwestie van erkenning	2017/030	5
28-03-2017	Een gewaarschuwd mens telt voor twee	2017/040	14
29-03-2017	Uit de rij gehaald	2017/044	2
05-04-2017	Een fundament met scheuren	brief	3
12-04-2017	Jaarverslag No 2016	jaarverslag	4
17-05-2017	Woonwagenebewoner zoekt standplaats	2017/060	1
19-05-2017	100%-controle op de luchthaven Schiphol	2017/063	1
06-07-2017	Vrouwen in de knel	2017/075	9
11-07-2017	Geen thuis zonder Nederlands paspoort	2017/077	1
18-07-2017	Burgerperspectief in het werk van de rijksinspecties	2017/080	1
09-08-2017	Geen powerplay maar fair play	2017/095	2
06-09-2017	Hoezo <i>MijnOverheid</i> ?	2017/098	11
04-10-2017	Heldere spelregels voor koopinstrument van Nationaal Coördinator Groningen?	2017/109	4
10-11-2017	Problemen inwoners Sint Maarten bij inschrijving BRP	brief	1
20-11-2017	Klachten ongewenst gedrag Defensie	brief	1
15-12-2017	Vliegroutes Lelystad Airport	brief	1

17 januari 2017 Digitaliseren = informeren (rapport 2017/001 - SVB en 2017/002 - UWV)

Onderzoek naar de communicatie over digitalisering

13 september 2017 AO vaste commissie SZW ([Kamerstuk 26448 nr. 594](#))

Mevrouw Van Brenk (50Plus): *Ook vragen wij de bewindslieden kort in te gaan op de onderzoeken van de Nationale ombudsman van begin dit jaar over de communicatie van de Sociale Verzekeringsbank en het UWV over digitalisering. Wat is hiermee concreet gedaan en wat is eruit gekomen? 50PLUS vraagt bijzondere aandacht voor het UWV-project Eén uniforme betaalomgeving. Voor cliënten is met deze aanpak veel winst te behalen. Wij lezen dat bij het tot stand komen van een nieuw kabinet bezien zal worden hoe nieuwe maatregelen vervolgens worden ingevoerd. Ergens las ik ook de datum van 1 januari 2020. Onze vraag luidt hoe wij, zorgvuldigheid vooropgesteld, de vaart houden in dit belangrijke project. En is één betaaldatum nu wel of niet gewenst?*

25 januari 2017 Beslag op beslag (rapport 2017/004)

Belastingdienst houdt bij bankbeslag geen rekening met loonbeslag op inkomen

13 januari 2017 Wet vereenvoudiging beslagvrije voet ([Kamerstuk 34628 nr. 5](#))

Vragen aan de regering van de vaste commissie voor SZW.

De leden van de PvdA-fractie hebben behoefte aan een explicietere uitleg van de regering waarom er niet gekozen wordt voor afschaffing van bijzondere incasso-instrumenten zoals betoogd door verschillende partijen waaronder de Vereniging VNG, de Vereniging van managers van Sociale diensten (Divosa), de NVVK, LOSR en de Nationale ombudsman.

Kan de regering ook nader toelichten wanneer de nadere verkenning naar het bankbeslag afgerond zal zijn? Aan welke oplossing wordt er nu gedacht en hoe zijn bovenstaande partijen betrokken bij de totstandkoming van een oplossing?

15 juni 2017 Brief van de Staatssecretaris van SZW ([Kamerstuk 24515 nr. 389](#))

Staatssecretaris Klijnsma: *De Nationale ombudsman heeft een rondetafelgesprek gehouden, waaraan de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) en zes overheidsorganisaties⁶ en ik hebben deelgenomen.*

3 oktober 2017 Kamervragen van het lid Jasper van Dijk (SP) aan de Staatssecretaris van SZW en de Minister van VenJ ([Vraagnummer 2017Z13093](#))

Vragen over de rechterlijke uitspraak dat een schuldeiser een rekening niet volledig mag plukken.

Vraag 3: *Onderschrijft u de mening van de Nationale ombudsman dat er zo snel mogelijk een wettelijke regeling moet komen om naast loonbeslag ook bij bankbeslag een minimumbedrag aan leefgeld over te houden?*

30 oktober 2017 Wetgevingsoverleg Belastingplan 2018 ([Kamerstuk 34785 nr. 17](#))

De heer Snels (GroenLinks): *Dan kom ik bij de invordering. Ik neem even als inleiding het vereenvoudigde derdenbeslag en het fiscaal verzet samen. Eigenlijk gaat het hierbij om een wat fundamenteeler probleem met de wijze waarop de overheid optreedt en bijvoorbeeld de wijze waarop de overheid bijdraagt aan het in problemen komen van mensen en kleine bedrijven en zij mensen ook in de schulden duwt. De Rekenkamer heeft hierover gepubliceerd. De Ombudsman heeft dat gedaan in 2013 en 2016. Overheidsbeleid is zo complex dat mensen door de overheid in de schulden raken. Onlangs verscheen het Manifest Schuldvrij! Als je eenmaal in de schulden komt, raak je er niet meer vanaf. De Belastingdienst draagt hieraan bij. Onderkent de Staatssecretaris dit? De Belastingdienst wordt in het manifest getypeerd als een*

meedogenloze incassomachine. Hoe beoordeelt de Staatssecretaris deze kwalificatie? Dit is wat GroenLinks betreft een van de grote thema's waarop een wat veelomvattender antwoord van het kabinet zou moeten komen. Dit gaat ten koste van het vertrouwen dat mensen in de overheid en in de politiek hebben. Waarom niet een wat groter plan, dat kijkt naar de dienstverlening van de overheid en hoe die te verbeteren en mensen echt te helpen? Daarom verbaast het mij eigenlijk dat deze twee lossere voorstellen in dit wetsvoorstel staan.

De heer Omtzigt (CDA): De uitbreiding van het derde beslag betekent dat de Belastingdienst op een makkelijke manier beslag kan leggen op betaal- en spaarrekeningen. Kan de Staatssecretaris aangeven of inmiddels al rekening gehouden wordt met de beslagvrije voet bij deze bankrekeningen? Ik sluit hiervoor even aan bij de vragen van de heer Snels, die ook terecht wees op een aantal rapporten van de Ombudsman, die in dezen al geschreven zijn. Soms worden mensen door dit soort beslagprocedures namelijk diep in de problemen gebracht; zij kunnen dan geen kant op. Dat is een heel moeilijke afweging, zeg ik erbij, want ik wil wanbetalers graag aanpakken, zeker de mensen die de zaak verbergen en flessen. Maar we hebben hier niet per ongeluk een beslagvrije voet en, zo zeg ik er maar bij, een uitgebreid stuk in het regeerakkoord dat gaat over mensen die in de schulden geduwd worden en hoe we dat moeten voorkomen.

2 november 2016 Brief van de Staatssecretaris van Financiën aan de Tweede Kamer ([Kamerstuk 34785 nr. 15](#))

Staatssecretaris Snel beantwoordt vragen die gesteld zijn tijdens het wetgevingsoverleg van 30-10-2017 over het pakket Belastingplan 2018.

In de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet is niet geregeld dat de beslagvrije voet ook geldt voor bankbeslagen. Door onder meer de Nationale ombudsman wordt hierop wel aangedrongen. Ook het kabinet is van mening dat de overheid als schuldeiser een verantwoordelijkheid heeft om te voorkomen dat burgers onder het bestaansminimum terechtkomen. In het regeerakkoord 2017–2021 is het belang dat het kabinet hieraan hecht als volgt verwoord: «de overheid dient de beslagvrije voet te respecteren.» Hoewel de discussie over de toepassing van de beslagvrije voet op bankbeslagen losstaat van de in het wetsvoorstel Overige fiscale maatregelen 2018 voorgestelde uitbreiding van het vereenvoudigde derdenbeslag, onderschrijft het kabinet de noodzaak van een wettelijke beslagvrije voet voor bankbeslagen. Het wetgevingstraject is echter pas onlangs gestart en de afronding ervan kan nog enige tijd duren. Dit jaar nog wordt een preadvies hierover van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) verwacht. Vooruitlopend op dit wettelijke traject ben ik inmiddels een onderzoek gestart naar de mogelijkheden om de beslagvrije voet, eventueel beleidsmatig, toe te passen bij een bankbeslag door de Belastingdienst en de lagere overheden. Om dit mogelijk te maken dienen enkele knelpunten te worden opgelost. In de loop van 2018 zal ik uw Kamer berichten over de resultaten van dit onderzoek.

6 november 2017 Wetgevingsoverleg Belastingplan 2018 ([Kamerstuk 34785 nr. 24](#))

De heer Omtzigt (CDA) gaat in op het probleem van het niet respecteren van de beslagvrije voet bij bankbeslag. Hij verwijst naar het rapport van No en naar de brief van 9 maart over dit onderwerp. Hij meldt contact te hebben gehad met No om hem te informeren over het wetsvoorstel omdat dat niet helemaal in overeenstemming is met wat er in de brief staat. Hij vraagt de staatssecretaris om dit voor de plenaire behandeling voor te leggen aan No en de Kamer hierover te informeren. De staatssecretaris zegt dit toe. De heer Snels (GroenLinks) vraagt of de staatssecretaris ook de schorsende werking wil voorleggen aan No. Dit gaat de staatssecretaris niet doen. Het vervallen van de schorsende werking van verzet moet gezien worden als reparatie, bovendien is No niet een soort 'officieel adviesorgaan voor wetgeving'.

8 november 2017 Algemene Financiële Beschouwingen 2018 ([Handelingen 2017-2018 19-4](#))

De heer Omtzigt (CDA): Dan kom ik bij Sociale Zaken. We zien zeer grote ambities op het gebied van armoede en schulden. En ik zeg: terecht. De Ombudsman wees al in 2015 op de speciale rol voor de overheid. Ik noem instituten als het UWV, de Belastingdienst en het CJIB, want die respecteren niet altijd de beslagvrije voet ... sorry, de beslagvrije voet; u heeft mij aangestoken, staatssecretaris. Wat gebeurt er

dan? Iemand zit op die beslagvrije voet — dat is dus voor vele mensen minder dan het bijstandsniveau — en dan wordt er nog een keer beslag gelegd op een bankrekening of zo. Op dat moment is dat de manier om een gezin of een alleenstaande volledig in de problemen te duwen. Wij willen graag dat dit ophoudt. Dat betekent dat een aantal zaken zal moeten veranderen bij het schuldenbeleid. Ik concentreer mij nu even op schulden, op armoede komen we iets later nog terug. Ik vraag de regering een brief te sturen namens de betrokken bewindspersonen — dat zijn die van de Belastingdienst, die van Sociale Zaken en die van Justitie, want het is versnipperd en dan weten we wel hoe het gaat — waarin ingegaan wordt op hoe de overheid de beslagvrije voet respecteert maar ook hoe zij malafide incassobureaus gaat aanpakken, zodat mensen niet meer 20 of 25 jaar achtervolgd worden door een incassobureau voor een schuld die ze nooit hadden, iets wat op dit moment kan in Nederland. Zouden wij zo'n brief, een soort startnota op het schuldenbeleid, kunnen ontvangen voor de behandeling van de begroting van Sociale Zaken, zodat er een tijdsplan is voor hoe we hieraan invulling geven? Want dit is beleid dat wij belangrijk vinden.

16 november 2017 Brief van de Staatssecretaris van Financiën ([Kamerstuk 34785 nr. 25](#))

Schriftelijke antwoorden op vragen die gesteld zijn tijdens het tweede wetgevingsoverleg van 6 november 2017 over het Belastingplan 2018. Staatssecretaris Snel laat weten dat hij contact heeft gehad met No en reageert in zijn brief inhoudelijk op de brief van No van 16 november 2017.

16 november 2017 Brief No aan Staatssecretaris Snel ([Bijlage bij Kamerstuk 34785-25](#))

21 november 2017 Algemene beraadslaging Belastingplan 2018 ([Handelingen 2017-2018, 24-22](#))

Snels (GroenLinks), Van Weyenberg (D66), Omtzigt (CDA) en Nijboer (PvdA) verwijzen naar de conclusies van No in zijn brief over derdenbeslag.

22 november 2017 Algemene beraadslaging Belastingplan 2018 ([Handelingen 2017-2018, 25-8](#))

Snels (GroenLinks) dient een motie in:

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de Nationale ombudsman stelt dat de bescherming van de beslagvrije voet bij invordering onvoldoende is gewaarborgd;

overwegende dat de regering in het regeerakkoord erkent dat de overheid, in haar bijzondere verantwoordelijkheid als schuldeiser, de beslagvrije voet dient te respecteren en dat de regering de noodzaak van een wettelijke beslagvrije voet bij bankbeslag onderschrijft;

constaterende dat bescherming van de beslagvrije voet bij bankbeslag tot dusver niet wettelijk is geregeld en dat de Belastingdienst op alle soorten banktegoeden beslag kan leggen;

verzoekt de regering om ook zolang de wettelijke bescherming niet expliciet wettelijk is vastgelegd, de beslagvrije voet bij elke vorm van invordering te respecteren,

en gaat over tot de orde van de dag.

Op 23 november 2017 werd over deze motie [gestemd](#). De motie werd [aangenomen](#).

4 december 2017 Antwoord van Staatssecretaris Van Ark op vragen van Jasper van Dijk (SP) ([Aanhangselnummer 604](#))

Vragen over de rechterlijke uitspraak dat een schuldeiser een rekening niet volledig mag plukken (ingezonden 3 oktober 2017)

Antwoord 3: *Ik ben het met de Nationale ombudsman eens dat er een wettelijke regeling moet komen om te voorkomen dat de regeling inzake beslagvrije voet bij loon of uitkering door een bankbeslag wordt doorkruist. Uit de begin 2017 door de Nationale ombudsman georganiseerde rondetafel over dit onderwerp waarbij ook de KBvG, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs), het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) en het CJIB aanwezig waren, blijkt dat ook de uitvoerende partijen graag tot een dergelijke regeling wil komen. Dat staat niet ter discussie. Uit de verschillende gesprekken komt wel*

naar voren dat het een ingewikkeld vraagstuk is waarvoor nog geen pasklare oplossing is gevonden. Ik ben samen met de Minister voor Rechtsbescherming en de Minister van Financiën in gesprek met onder meer de KBvG en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) over mogelijke oplossingsrichtingen. De Minister voor Rechtsbescherming is voornemens het onderwerp mee te nemen in de aanstaande brede herziening van het beslag- en executierecht. Het is de bedoeling om medio 2018 een wetsvoorstel over de herziening van het beslag- en executierecht ter consultatie voor te leggen. Ik zal het aanstaande preadvies over het bankbeslag en de beslagvrije voet van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), dat in het voorjaar van 2018 wordt verwacht, bij het opstellen van de wetgeving betrekken.

7 december 2017 Belastingplan 2018 - Verslag van de Vaste Commissie voor Financiën (EK) ([Kamerstuk 34782-C](#))

Ook de Eerste Kamer betreft de brief van No van 16 november 2017 bij het wetsvoorstel. Volgens zowel de PvdA-fractie als de GroenLinks-fractie blijkt uit het wetsvoorstel niet hoe de Belastingdienst de beslagvrije voet zal beschermen bij bankbeslag.

31 januari 2017 Doorzendtermijn Mulderberoepen en behandelingstermijn verzetschriften (rapport 2017/010)

29 november 2017 '[Beproefd verzet](#)' rapport van de procureur-generaal bij de Hoge Raad der Nederlanden

Over de naleving van de wet door het openbaar ministerie bij de afhandeling van het verzet tegen een OM-strafbeschikking.

p.1: *Over de wijze waarop het OM een door de verdachte gedaan verzet afhandelt, is weinig bekend. Onderzoek daarnaar ontbreekt. Wel zijn in de aanloop van dit onderzoek door de Nationale Ombudsman gerichte onderzoeken gestart naar de gijzeling in de executiefase en naar de doorlooptijden van de CVOM.*

p. 75 *De tabel laat voorts zien dat zich ook grote verschillen in doorlooptijden voordoen. In de arrondissementale zaakstroom, die het kleinste aantal intrekking telt, wordt de strafbeschikking in de meeste gevallen binnen een half jaar ingetrokken. In de 2 gevallen waarvoor dat niet geldt, is de doorlooptijd met meer dan twee jaar juist extreem lang. In de CVOM-zaakstroom, waarin het hoogste aantal intrekkingen valt te noteren, wordt de strafbeschikking in slechts 2 gevallen binnen een half jaar ingetrokken. In 96,3% van de gevallen duurt het meer dan anderhalf jaar voordat de strafbeschikking wordt ingetrokken, in iets meer dan 50% van de gevallen zelfs meer dan twee jaar. Zie voor gelijksoortige bevindingen een recent rapport van de Nationale Ombudsman.*

2 maart 2017 Terug aan tafel, samen de klacht oplossen (rapport 2017/035) Onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties

17 mei 2017 rapport "[Als zorg en/of ondersteuning nodig is...](#) - Inzicht in routes, keuzemomenten en gewenste ondersteuning"

In het kader van de Voortgangsrapportage Wet langdurige zorg (Wlz) ontvangt de TK dit rapport van Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in), Ypsilon en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid. Het No-rapport is één van de bronnen waarop dit rapport gebaseerd is. Er wordt verder niet heel concreet naar bepaalde aspecten van het rapport verwezen.

19 mei 2017 Brief van de Minister van BZK ([Kamerstuk 34477 nr. 20](#))

Minister Plasterk reageert op het Actal-advies 'Hoe de regeldruk te verlagen bij het aanvragen van sociale voorzieningen?'

Knelpunten op het gebied van de rechtsbescherming komen ook terug in het door de Nationale ombudsman uitgebrachte rapport over klachtbehandeling in het sociaal domein («Terug aan tafel, samen de klacht oplossen») van 2 maart 2017 en in de door de Raad van State aangeboden periodieke beschouwing

interbestuurlijke verhoudingen van 6 maart 2017. Om knelpunten te adresseren is vanuit het programma «Prettig contact met de overheid» van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties een handleiding geschilbeslechting sociaal domein beschikbaar gesteld (Kamerstuk 34 477, nr. 2). Daarnaast is onder leiding van de regeringscommissaris Algemene wet bestuursrecht (Awb) Scheltema een ambtelijke werkgroep opgestart om te bezien of de Awb in het kader van de rechtsbescherming aanpassing behoeft. Ten slotte heeft de doorontwikkeling van de functie onafhankelijke cliëntondersteuning de aandacht van het Rijk. Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan een bijdrage leveren aan de versterking van de positie van de cliënt in de Wmo door de vraag van de cliënt te verhelderen, zijn keuzemogelijkheden inzichtelijk te maken bij het verkrijgen van passende zorg en ondersteuning en door de cliënt te adviseren over zijn positie als deze eenmaal van zorg en ondersteuning gebruik maakt.

31 mei 2017 AO BZK en VWS met Minister Plasterk over het sociaal domein ([Kamerstuk 34477 nr. 26](#))

Mevrouw Özütok (GroenLinks): Daarnaast blijkt uit het onderzoek van de Nationale ombudsman dat veel mensen niet weten dat ze tijdens die gesprekken recht hebben op onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook blijken gemeenten die vaak niet of onvoldoende aan te bieden. GroenLinks vindt het van groot belang dat mensen de zorg krijgen waar ze recht op hebben. Hoe gaat de Minister ervoor zorgen dat iedere gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning aanbiedt? En hoe beoordeelt hij de bekendheid van het recht op dergelijke ondersteuning? Ziet hij daar nog ruimte voor verbetering en, zo ja, hoe?

13 juni 2017 [Kwartaalbrief actuele ontwikkelingen sociaal domein](#)

Staatssecretaris Van Rijn (VWS) schrijft in deze brief aan College van Burgemeester en Wethouders: Toch zijn er ook signalen dat burgers zich onvoldoende gehoord voelen of dat zij van het spreekwoordelijke 'kastje naar de muur' worden gestuurd. Zie hiervoor een recent door de Nationale Ombudsman uitgebrachte rapport 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen'.

Daar waar een cliënt zich onvoldoende gehoord voelt, kan een nadere toelichting vanuit de zijde van de gemeente of het betrekken van de zorgaanbieder voldoende zijn om tot een oplossing te komen, hierbij kan de lokale of regionale ombudsman ook een rol vervullen. Vanzelfsprekend kan de burger daarbij altijd worden bijgestaan door bijvoorbeeld een cliëntondersteuner, mantelzorger of andere derde. Een dergelijk verhelderend gesprek, ook wel 'informele geschilbeslechting' genoemd, zal veelal tot een uitkomst leiden waar beide partijen mee kunnen leven. Voor beide partijen is winst te boeken indien een klacht of vraag kan worden weggenomen of beantwoord zonder dat een formele klachtenprocedure en/of een bezwaarprocedure wordt gestart. Leidt het gesprek niet tot een voor de burger aanvaardbare oplossing, dan staat een formele procedure uiteraard open; dat recht is geborgd in de Algemene wet bestuursrecht. Als een klachtenprocedure start, dan verdient het aanbeveling om de 'Uitgangspunten van de Nationale ombudsman voor klachtbehandeling' in acht te nemen.

15 augustus 2017 [Zorg voor samenhangende zorg \(Rob-rapport\)](#)

p. 9: Uit onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt dat mensen dikwijls niet weten waar, hoe en wanneer ze een klacht kenbaar moeten maken.

Aanbeveling 4 (p.11): Breng de verschillende klachtenregimes in overeenstemming met elkaar.

Toelichting: Volgens de Nationale ombudsman moeten gemeenten werken met verschillende wetten die ieder een verschillend klachtenregime vragen. Wat leidt tot verschillende regelingen, bepalingen, klachtbehandelaars en -coördinatoren.

Aanbeveling 10 (p.13): Zorg voor het oplossen van het kastje-naar-de-muur problematiek bij klachten.

Toelichting: De Nationale ombudsman is duidelijk: gemeenten moeten meer eigenaar worden van de klachtbehandeling in de domeinen maatschappelijke ondersteuning, jeugd en publieke gezondheid.

3 oktober 2017 [Advies integrale geschilbeslechting in het sociaal domein](#)

Advies van Prof. mr. M. Scheltema, regeringscommissaris voor de algemene regels van bestuursrecht aan de Minister van BZK

19 oktober 2017 [Heft in eigen hand - zorg en ondersteuning voor mensen met meervoudige problemen \(rapport Raad voor Volksgezondheid en Samenleving\)](#)

p. 26-27: Als er iets misgaat of als iemand niet tevreden is over zorg of hulp, is het ten derde lastig voor mensen om te weten bij wie ze terecht kunnen met hun vragen of klacht. Zij missen een vast aanspreekpunt. Uit een onderzoek van de Nationale ombudsman (2017) komt de complexiteit van het systeem met verschillende loketten (zoals wijkteams, gemeenten, uitvoeringsorganisaties enzovoorts) naar voren als belangrijke drempel. Zeker bij complexe problemen valt een klacht vaak niet alleen toe te schrijven aan het werk van één van de hulpverleners. Betrokkenen wijzen dan naar elkaar, omdat niet altijd duidelijk is waar de klacht zich precies op richt en wie daarvoor verantwoordelijk is.

4 december 2017 [Overall rapportage sociaal domein 2016 \(SCP-publicatie 2017-22\)](#)

Op p. 37 en p. 421-422 wordt verwezen naar het No-rapport.

Uit het onderzoek van de Ombudsman is gebleken dat er nog veel schort aan de klacht- en bezwaarprocedure in het sociaal domein, maar gemeenten gaven daarbij wel aan veel aandacht te hebben voor het voorkomen van klachten door met burgers in gesprek te gaan in het traject voorafgaand aan de officiële klacht. Uit onderzoek onder Wmo-melders blijkt dat zij dat lang niet altijd zo ervaren: meer dan de helft van de melders weet niet waar ze met een klacht heen moeten.

7 maart 2017 [Q-koorts, een kwestie van erkenning \(rapport 2017/030\)](#)

[Onderzoek naar de lessen die de overheid uit de Q-koortsepidemie heeft getrokken](#)

21 februari 2017 [Uitstel toezending reactie op het advies van BrabantAdvies over Q-koorts \(Kamerstuk 25295 nr. 37\)](#)

Minister Schippers: De vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft mij gevraagd om een reactie op het advies van BrabantAdvies over Q-koorts.

Ik verwacht binnenkort een advies van de Nationale ombudsman over Q-koorts. Daarnaast heb ik het Q-kompas, het advies van Q-support, de Stichting voor mensen met Q-koorts, over hoe de hulp aan mensen met Q-koorts na 2018 vormgegeven zou kunnen worden, ontvangen. Ik wil uw Kamer graag in samenhang berichten over wat ik met deze drie adviezen wil doen.

Ik zal u deze reactie zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de Nationale ombudsman doen toekomen.

7 juni 2017 [AO vaste commissie voor Economische Zaken en de vaste commissie voor Europese Zaken \(Kamerstuk 21501-32-1033\)](#)

De heer Futselaar (SP): Wat betreft de crisisparaatheid voor plant- en diergezondheid schrijft de Staatssecretaris dat het voorzitterschap vooral erg inzet op bewustwording. Misschien lees ik daar te veel in, maar ik krijg de indruk dat hij zelf iets meer praktische inzet op het gebied van communicatie en crisisparaatheid zou willen. Klopt mijn idee dat de Staatssecretaris iets meer inzet zou willen zien dan het voorzitterschap toont? Is de Staatssecretaris qua communicatie en bewustwording ook bereid om niet alleen de positieve voorbeelden uit Nederland te noemen, maar ook de negatieve, bijvoorbeeld de Q-koorts? Hij zou bijvoorbeeld het rapport van de Ombudsman kunnen verspreiden.

28 juni 2017 [AO Herziening zorgstelsel \(Kamerstuk 29689 nr. 843\)](#)

Minister Schippers: De laatste vraag ging over Q-support. Kan ik ervoor zorgen dat dit een jaar wordt verlengd? Voor het zomerreces kom ik nog met een reactie op de adviezen van de Ombudsman, Q-support en BrabantAdvies. De eventuele verlenging van Q-support zal ik hierin meenemen.

29 juni 2017 [Wetgevingsoverleg jaarverslag VWS \(Kamerstuk 34725-XVI-21\)](#)

Mevrouw Arissen (PvdD): De Partij voor de Dieren pleit voor het voortzetten van de financiering van de Stichting Q-support. Tot nu toe is het kabinet niet verder gekomen dan sorry, op dringend verzoek van onder

andere de Partij voor de Dieren in het parlement en nadat de Nationale ombudsman hier tot tweemaal toe op aangedrongen had. De Partij voor de Dieren wil een ruimhartige schadevergoeding. Het is een schande dat gedupeerden een gerechtelijke procedure moeten voeren tegen hun eigen overheid, die verzuimde adequate bescherming te bieden.

Demissionair Minister-President Rutte gaf tijdens het debat op 11 maart jongstleden, in verkiezingstijd, aan dat er grote fouten zijn gemaakt en dat onderzocht moet worden hoe er financiële compensatie kan worden gevonden. Gaat het kabinet deze belofte nakomen?

14 juli 2017 Kabinetsreactie op het rapport ([Kamerstuk 25295 nr. 42](#))

Brief van de Minister van VWS en de Staatssecretaris van EZ met een reactie op drie adviezen over Q-koorts (Brabant Advies, Nationale ombudsman en Q-support).

28 maart 2017 Een gewaarschuwd mens telt voor twee (rapport 2017/040)
Onderzoek naar de informatieverstrekking van DUO aan (oud-)studenten met een schuld

5 april 2017 Kamervragen van het lid Futselaar (SP) aan de Minister van OCW ([Vraagnummer 2017Z04516](#))

Vragen over het bericht dat de Nationale ombudsman de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) op de vingers heeft getikt over schulden van studenten.

7 april 2017 Kamervragen van het lid Özdil (GroenLinks) aan de Minister van OCW ([Vraagnummer 2017Z04690](#))

Vragen over het bericht "Torenhoge boetes door niet stopzetten van studentenreisproduct", n.a.v. het No-rapport.

11 april 2017 Antwoord van Minister Bussemaker op vragen van het lid Van Meenen (D66)
([Aanhangselnummer 1593](#))

Vragen over het bericht "Studenten betalen 93 miljoen euro boete aan OV-bedrijven" n.a.v. onderzoek Kassa (ingezonden 28 maart 2017).

26 april 2017 Antwoord van Minister Bussemaker op vragen van het lid Futselaar (SP)
([Aanhangselnummer 1717](#))

Vragen over het bericht dat de Nationale ombudsman de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) op de vingers heeft getikt over schulden van studenten (ingezonden 5 april 2017).

26 april Antwoord van Minister Bussemaker op vragen van het lid Özdil (GroenLinks)
([Aanhangselnummer 1719](#))

Vragen over het bericht "Torenhoge boetes door niet stopzetten van studentenreisproduct", n.a.v. het No-rapport (ingezonden 7 april 2017).

1 juni 2017 Studiefinanciering - Brief van de Minister van OCW ([Kamerstuk 24724 nr. 164](#))

Minister Bussemaker geeft een reactie op de heer Futselaar (SP) die aandacht vraagt voor de groeiende groep oud-studenten die problemen hebben met het aflossen van de studieschuld. De minister verwijst hierbij nog even naar het No-rapport: *Bovenstaande zaak staat ook los van een kwestie die recent door de Nationale ombudsman in een rapport werd aangekaart: de betalingsachterstanden bij studenten, die onder andere ontstaan door het te laat stopzetten van het studentenreisproduct. Ik zal u mijn reactie hierop voor de zomer doen toekomen.*

5 juli 2017 Zelfstandige bestuursorganen - Brief van de Minister van OCW ([Kamerstuk 25268 nr. 144](#))

Minister Bussemaker geeft antwoord op vragen van de commissie OCW inzake de actuele dienstverlening van DUO en verwijst hierbij ook naar het No-rapport: *Uit de persoonlijke contacten van de klanten met DUO, blijkt dat er een duidelijke behoefte blijft bestaan aan een persoonlijke benadering. Dit is ook een constatering die de Nationale ombudsman in zijn rapport «Een gewaarschuwd mens telt voor twee» doet. En ook informateur Tjeenk Willink meldt in zijn eindverslag «Over de uitvoerbaarheid en uitvoering van nieuw beleid» dat de burger bij uitvoeringsorganisaties steeds meer buiten beeld raakt. Op basis van haar eigen ervaringen heeft DUO al een aantal maanden geleden extra mensen aangetrokken en opgeleid om de klant de persoonlijke dienstverlening te bieden die gewenst is. Gelet op de inhoud van de wet- en regelgeving, duurt het een aantal maanden voordat nieuwe medewerkers volledig zijn ingewerkt en de klant zelfstandig te woord kunnen staan. Deze nieuwe medewerkers zijn vanaf maandag 3 juli jongstleden ingezet. Hierbij is de gemiddelde wachttijd inmiddels gedaald naar circa 15 à 20 minuten. (...) Ik acht de huidige gemiddelde wachttijd van circa 15 à 20 minuten vrij lang. Hierbij dient echter te worden opgemerkt, dat deze periode altijd de drukste weken van het jaar zijn, omdat de aankomende studenten na de uitslag van de examens en voordat ze op vakantie gaan, nog hun zaken met DUO willen regelen. Gegeven de verbetering die het nieuwe systeem eind van dit jaar structureel gaat opleveren en de andere mogelijkheden om in contact te komen met DUO (o.a. chat, mail, Mijn DUO), acht ik deze wachttijd als tijdelijke uitkomst in deze drukke weken acceptabel. Idealiter zou de wachttijd veel korter moeten zijn en ik verwacht dat de wachttijd ook gaat afnemen na deze drukke periode. Ik heb DUO opdracht gegeven om – in lijn met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman – te onderzoeken onder welke condities dit structureel kan worden gerealiseerd.*

30 augustus 2017 Kabinetsreactie op het rapport ([Kamerstuk 25268 nr. 147](#))

Minister Bussemaker reageert op het rapport.

19 september 2017 Memorie van toelichting begroting OCW ([Kamerstuk 34775-VIII nr. 2](#))

Een majeure ontwikkeling waar de komende tijd aan wordt gewerkt is een verbetering van de telefonische toegankelijkheid en meer persoonlijke benadering naar onze klanten. Dit betreft met name klanten in moeilijke situaties om bij hen maatschappelijke problemen als betalingsachterstanden in schulden te voorkomen. Dit is ook naar voren gekomen in een onderzoek van de Nationale ombudsman.

26 oktober 2017 Lijst van vragen en antwoorden begroting OCW ([Kamerstuk 34775-VIII nr. 12](#))

Welke normen worden gehanteerd op het punt van telefonische bereikbaarheid? Wat zijn de behaalde resultaten in augustus en september 2017?

Ten aanzien van telefonie zijn er voor de telefonische bereikbaarheid geen specifieke externe prestatie indicatoren. Eén van de punten die de Nationale ombudsman in haar rapport heeft beschreven, is dat studenten soms lang moeten wachten voordat ze een medewerker van DUO aan de telefoon krijgen. In de brief van de Minister van 5 juli jl. heeft ze uw Kamer, naar aanleiding van een verzoek van de vaste Kamercommissie OCW, geïnformeerd over de telefonische bereikbaarheid van DUO. (...) DUO heeft als gevolg van de beschreven acties, de gemiddelde wachttijd in de maanden augustus en september inmiddels teruggedrongen tot ongeveer 10 minuten. De zomermaanden zijn voor de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) altijd de drukste maanden van het jaar (start van een nieuw studiejaar). De verwachting is dat de wachttijd in het najaar verder zal afnemen.

23 november 2017 AO Vaste Commissie OCW ([Kamerstuk 25268 nr. 156](#))

Overleg met Minister Van Engelshoven n.a.v. het No-rapport. De Minister noemt een aantal verbeteringen waartoe het rapport inmiddels al geleid heeft en een aantal (mogelijke) verbeteringen waaraan nog gewerkt wordt of waarnaar onderzoek gedaan wordt.

28 november 2017 Motie van de leden Futselaar en Van den Hul ([Kamerstuk 25268 nr. 153](#))

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat DUO de afgelopen jaren een zeer groot aantal deurwaarders heeft ingeschakeld tegen studenten en oud-studenten;

constaterende dat het tijdig afbetalen van schulden weliswaar primair de verantwoordelijkheid van de schuldenaar is, maar dat onder andere de Nationale ombudsman constateert dat factoren als communicatie door DUO en complexiteit van het systeem ook debet zijn aan het hoge aantal deurwaarders;

van mening dat het onwenselijk is dat een grote groep jonge mensen hun loopbaan beginnen met een vaak onnodige (extra) schuld;

verzoekt de regering, in toekomstige afspraken met DUO een substantiële afname van het aantal ingezette deurwaarders tot doelstelling te maken,

en gaat over tot de orde van de dag.

Op 12 december 2017 werd over deze motie [gestemd](#). De motie werd [verworpen](#).

21 december 2017 Brief van de minister van OCW aan de EK ([Kamerstuk 34331 nr. C](#))

21 december 2017 Brief van de Minister van OCW aan de TK ([Kamerstuk 23645 nr. 653](#))

Met deze brief bied ik uw Kamer het rapport '[Mogelijkheden stopzetten studentenreisproduct](#)' aan. In dit rapport wordt verslag gedaan van het externe onderzoek dat is verricht naar de (on)mogelijkheden van het automatisch stopzetten van het studentenreisproduct.

Met het onderzoek is uitvoering gegeven aan de motie Rog/Duisenberg en de motie Mohandis c.s. waarin de regering is opgeroepen om in overleg met betrokken partijen te komen tot automatische stopzetting respectievelijk tot vereenvoudiging van het stopzetten van het studentenreisproduct.

Ook de studentenorganisaties, de Nationale ombudsman en de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) hebben het afgelopen jaar gepleit voor het automatisch stopzetten van het studentenreisproduct.

29 maart 2017 Uit de rij gehaald (rapport 2017/044)

Koninklijke Marechaussee toont bij paspoortcontrole niet aan dat er geen sprake is van discriminatie

13 april 2017 Kamervragen van het lid Gijs van Dijk (PvdA) aan de Ministers van VenJ en van Defensie ([Vraagnummer 2017Z04981](#))

Vragen over het bericht dat de marechaussee bij de Rotterdam The Hague Airport discrimineert n.a.v. rapport No.

19 mei 2017 Antwoord van Staatssecretaris Dijkhof en Minister Hennis-Plasschaert op vragen van het lid Gijs van Dijk (PvdA) ([Aanhangselnummer 1900](#))

Vragen over het bericht dat de marechaussee bij de Rotterdam The Hague Airport discrimineert n.a.v. rapport No (ingezonden 13 april 2017).

5 april 2017 Een fundament met scheuren: neem Groningers serieus (Brief)

Oproep aan het nieuwe kabinet van No en Kom

20 april 2017 Toegenomen aantal aardbevingen in Groningen ([Handelingen 2016-2017 nr. 71-5](#))

Mevrouw Sazias (50Plus) en de heer Bruins (Christen Unie) vragen aandacht voor de brief. Minister Kamp reageert hierop.

24 mei 2017 Antwoord van Minister Kamp op vragen van het lid Beckerman(SP) ([Aanhangselnummer 1940](#))

Vragen over het schadeonderzoek Groningen Buitengebied (ingezonden 5 april 2017)

Antwoord 10: *Recentelijk zijn – naast het Schadeonderzoek Groningen Buitengebied waar ik in de voorgaande antwoorden uitgebreid op ben ingegaan – diverse rapportages verschenen over de gaswinning in Groningen en de gevolgen daarvan, waaronder de Jaarrapportage 2016 van de Onafhankelijk Raadsman⁸, een oproep van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsvrouw aan het nieuwe kabinet, de rapportage «Aardbevingsrisico's in Groningen: stand van zaken opvolging aanbevelingen» van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) en het advies van Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) betreffende de ontwikkeling van seismiciteit in het Groningen gasveld.*

4 juli 2017 Schadeafhandeling Groningen ([Handelingen 2016-2017 nr. 95-29](#))

Mevrouw Beckerman (SP): *Inmiddels zijn we op de vingers getikt door de Verenigde Naties, door de Onderzoeksraad Voor Veiligheid, door de Kinderombudsman, door de Ombudsman, door vele, vele Groningers, door het Staatstoezicht op de Mijnen; de lijst is eindeloos. Nu is de reactie niet: we doen iets fout. Nee, die Groningers doen zelfs iets fout, want ze komen niet met concrete plannen. Volgens mij waren de Groningers heel concreet. De gemeenten hebben samen met de Groninger Bodem Beweging, het Gasberaad en de provincie al heel duidelijke plannen neergelegd. U hoeft alleen maar ja te zeggen. U hoeft alleen maar ja te zeggen voor dat kleine onsje meer, want die Groningers verdienen kilo's.*

12 april 2017 Jaarverslag No 2016

12 april 2017 Brief van de Nationale ombudsman ([Kamerstuk 34696 nr. 1](#))

12 april 2017 Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2017 ([Kamerstuk 34696 nr. 2](#))

12 april 2017 Verslag van werkzaamheden Veteranenombudsman 2016 ([Kamerstuk 34696 nr. 3](#))

12 april 2017 Aanbieding van het jaarverslag van de Nationale ombudsman over het jaar 2016 ([Handelingen 2016-2017 nr. 67-4](#))

17 mei 2017 Woonwagengewoner zoekt standplaats (rapport 2017/060)

Onderzoek naar de betrouwbaarheid van de overheid voor woonwagengewoners

15 september 2017 Kabinetsreactie op het rapport ([Bijlage bij Kamerstuk 34550-XVIII nr. 48](#))

Minister Plasterk reageert op het rapport en betreft hierbij ook het oordeel 2017-55 van het College voor de Rechten van de Mens.

19 mei 2017 100%-controle op de luchthaven Schiphol (rapport 2017/063)

Onderzoek naar de Douane op Schiphol

6 december 2017 Wijziging van de Luchtvaartwet - Nota naar aanleiding van het verslag ([Kamerstuk 34684 nr. 6](#))

Bij aankomst op Schiphol worden reizigers op 100%-controlevluchten in de gates die voor de afhandeling van dergelijke vluchten zijn ingericht geïnformeerd over de onderdelen van dergelijke intensieve controles. De informatie wordt op informatieposters- en borden gegeven, in het Nederlands, Engels, Spaans en Papiamentu. Reizigers die voor een nadere controle zijn geselecteerd worden overgebracht naar een aparte ruimte. Daar hangen informatieborden waarop – in het Engels en Nederlands – informatie wordt gegeven over het verdere (controle)proces. Naar aanleiding van een aanbeveling van de Nationale ombudsman geeft de Douane via de digitale douane-media (de website en de Douane Reizen App) in algemene zin verdiepende informatie over haar bevoegdheden en de verplichtingen van de reizigers daaraan mee te werken.

6 juli 2017 Vrouwen in de knel (rapport 2017/075)

Onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang

3 juli 2017 Maatschappelijke opvang - Brief van de Staatssecretaris van VWS ([Kamerstuk 29325 nr. 89](#))

Staatssecretaris Van Rijn informeert de TK over de ontwikkelingen rondom beschermd wonen en maatschappelijke opvang en verwijst naar het - nog te verschijnen- No-rapport: *Samen met deze brief stuur ik u het rapport "Moeder en kind verlaten de vrouwenopvang. (Wie) Is dat een zorg?" van het Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd (Utrecht, mei 2017). De samenwerkende inspecties hebben onderzoek gedaan naar de continuïteit van zorg en ondersteuning, en het borgen van veiligheid aan vrouwen en kinderen die de vrouwenopvang verlaten. Zij concluderen dat het belangrijk is dat er ook na vertrek zicht op moeder en kind blijft. Daarvoor doen zij een aantal belangrijke aanbevelingen. In een volgende rapportage over de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties wordt nader ingegaan op dit rapport. Daarbij wordt ook het nog te verschijnen onderzoek van de Nationale ombudsman betrokken over knelpunten die vrouwen in de opvang in de praktijk ervaren.*

7 juli 2017 Vragen van de leden Van den Hul en Nijboer PvdA ([Vraagnummer 2017Z10105](#))

Vragen over vrouwen in blijf-van-mijn-lijfhuizen die verstrikt raken in bureaucratische regelgeving. Vraag 6: *Kunt u regelen dat voor iedereen die zich in zo'n situatie bevindt, het wettelijk recht op een onafhankelijke cliëntondersteuner overal wordt waargemaakt en dat deze cliëntondersteuner ook de problemen die de Nationale ombudsman signaleert effectief aanpakt? Zo ja, wat gaat u daartoe ondernemen? Zo nee, waarom niet?*

12 juli 2017 Vragen van het lid Peters (CDA) ([Vraagnummer 2017Z10324](#))

Vragen over financiële problemen van vrouwen in de knel in de vrouwenopvang (blijf-van-mijn-lijfhuis) n.a.v. het No-rapport.

17 juli 2017 Antwoord van Staatssecretaris Van Rijn op vragen van de leden Van den Hul en Nijboer (PvdA) ([Aanhangselnummer 2355](#))

Vragen over vrouwen in blijf-van-mijn-lijfhuizen die verstrikt raken in bureaucratische regelgeving (ingezonden 7 juli 2017)

Het rapport «Vrouwen in de knel. Een onderzoek naar de knelpunten in de vrouwenopvang» van de Nationale ombudsman heb ik op 6 juli 2017 ontvangen. Ik ben de Nationale ombudsman erkentelijk voor het onderzoek en de aanbevelingen. Vrouwen die moeten vluchten naar de vrouwenopvang moeten kunnen rekenen op een veilige plek. Het is immers zeer ingrijpend om alles achter je te laten. Zeker als hierbij ook kinderen zijn betrokken. Het rapport van de Nationale ombudsman biedt belangrijke aanknopingspunten

voor verdere verbetering. Ik zal in overleg met onder meer mijn collega van SZW, de VNG en de Federatie Opvang een beleidsreactie opstellen. In de voortgangsrapportage Geweld in Afhankelijkheidsrelaties (GIA) zal ik u deze doen toekomen.

Ik ga daarbij tevens in op het rapport «Moeder en kind verlaten de vrouwenopvang: (wie) is dat een zorg?» (mei 2017) van het Toezicht Sociaal Domein / Samenwerkend Toezicht Jeugd, om zo een samenhangende beleidsreactie te kunnen geven.

1 september 2017 Brief van de Staatssecretaris van VWS ([Kamerstuk 29325 nr. 90](#))

Staatssecretaris Van Rijn: Zoals ik uw Kamer in mijn antwoorden op de vragen van de Kamerleden Van den Hul en Nijboer (beiden PvdA) van 14 juli 2017 heb laten weten ben ik de Ombudsman zeer erkentelijk voor zijn onderzoek en de aanbevelingen. Ik ga hiermee aan de slag, met mijn collega van SZW, de VNG en de Federatie Opvang. In de voortgangsrapportage Geweld in Afhankelijkheidsrelaties (GIA) zal ik een integrale beleidsreactie geven op de bevindingen van de Nationale ombudsman. Deze rapportage ontvang u – zo is het streven – voor het Algemeen Overleg op 1 november a.s. Daarbij betrek ik ook het rapport «Moeder en kind verlaten de vrouwenopvang: (wie) is dat een zorg?» (mei 2017) van het Toezicht Sociaal Domein / Samenwerkend Toezicht Jeugd.

4 september 2017 Antwoord van Staatssecretaris Klijnsma op de vragen van het lid Peters (CDA) ([Aanhangselnummer 2602](#))

Vragen over financiële problemen van vrouwen in de knel in de vrouwenopvang (blijf-van-mijn-lijfhuus) (ingezonden 12 juli 2017)

17 oktober 2017 Brief van de Staatssecretaris van VWS aan de TK ([Kamerstuk 28345 nr. 183](#))

Staatssecretaris Van Rijn informeert de Kamer over de voortgang van de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Hij geeft o.a. een reactie op het No rapport.

13 december 2017 Brief van de Minister van VWS aan de TK ([Kamerstuk 29325 nr. 91](#))

Minister De Jonge reageert op verzoek van de Kamer op het bericht 'Blijf-van-mijn-lijf-huizen overvol' uit de Telegraaf van 13-12-2017 en verwijst daarbij ook naar het No rapport en naar de reactie van zijn voorganger.

Het Ministerie van VWS heeft zoals aanbevolen door de ombudsman de regie opgepakt en is aan de slag gegaan. Juist omdat het belangrijk is dat de vrouwen met hun kinderen weer gewoon kunnen deelnemen aan de samenleving. Samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is er met verschillende partijen uit de uitvoeringspraktijk gesproken, waaronder de Federatie Opvang, cliënten, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en een aantal gemeenten. Naar aanleiding daarvan is aan Movisie gevraagd om een inventarisatie uit te zetten onder gemeenten over hoe zij de knelpunten uit het rapport van de ombudsman hebben opgepakt en waar zij nog ondersteuning bij nodig hebben. (...)

Ik wil gemeenten naar aanleiding van het rapport van de ombudsman en de genoemde inventarisatie graag ondersteunen om te komen tot oplossingen voor de gesignaleerde knelpunten. Eind november 2017 heeft er een werksessie plaatsgevonden waarbij onder andere een aantal gemeenten, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), opvanginstellingen, de Federatie Opvang en ook de twee cliënten uit het artikel van de Telegraaf aanwezig waren. Deze werksessie heeft een aantal opbrengsten opgeleverd waarmee ik de komende tijd aan de slag ga.

28 december 2017 Vragen van de leden Beckerman en Kooiman (SP)([Vraagnummer 2017Z18965](#))

Vragen over doorstroming en drukte bij maatschappelijke opvang.

Vraag 5: Wat heeft u er concreet aan gedaan om de problemen, waar zowel de Federatie Opvang als de Nationale ombudsman op hebben gewezen, zoals de doorstroming in Blijf-van-mijn-lijf-huizen, te verbeteren en het gebrek aan geschikte en betaalbare huisvesting op te lossen?

11 juli 2017 Geen thuis zonder Nederlands paspoort (rapport 2017/077)

Onderzoek naar de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst invulling geeft aan het begrip bewijsnood bij naturalisatieverzoeken van zogenoemde pardonners

26 september 2017 Plenair debat Termijnen verlening Nederlanderschap ([Handelingen EK 2017-2018 Vergaderingnummer 1-4](#))

De Heer Nagel (50Plus): *Daarnaast vormt reizen een groot probleem, omdat zij meestal voor meer landen een visum nodig hebben. Familie elders kan vaak niet bezocht worden. Kinderen en jongeren die bezig zijn met het opbouwen van een toekomstig bestaan ondervinden de nadelen van het niet hebben van de Nederlandse nationaliteit, zoals ook blijkt uit het rapport van de Nationale ombudsman. Graag vernemen wij van de staatsecretaris of hij deze nadelen erkent.*

18 juli 2017 Burgerperspectief in het werk van de rijksinspecties (rapport 2017/080)

19 december 2017 Werkplan 2018 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd ([Bijlage](#) bij Kamerstuk 34477 nr. 30)

De Inspectie gaat in 2018 meer ervaringen uitwisselen met andere inspecties om een nog betere borging van het burgerperspectief in haar werk te bereiken, zoals geadviseerd door de Nationale ombudsman in het rapport 'Burgerperspectief in het werk van de rijksinspecties (2017/080)'. Uitkomsten van een imago-onderzoek zijn in 2018 input voor reflecties op hoe de burger de inspectie ervaart.

9 augustus 2017 Geen powerplay maar fair play (rapport 2017/095)

Onevenredig harde aanpak van 232 gezinnen met kinderopvangtoeslag

15 september 2017 Antwoord van Staatssecretaris Wiebes op vragen van het lid Omtzigt (CDA) ([Aanhangselnummer 2720](#))

Vragen over de opschorting en stopzetting van kinderopvangtoeslag (ingezonden 10 juli 2017). *De Nationale ombudsman heeft op 9 augustus jl. het rapport «Geen powerplay maar fair play» gepubliceerd. In dat rapport komt de handelwijze van de Belastingdienst in 2014 ten aanzien van een groep ouders aan de orde (de ombudsman noemt een aantal van 232 gezinnen), waarvan de kinderopvangtoeslag is stopgezet. In het rapport verwijst de Nationale ombudsman naar de hierboven genoemde uitspraak van de Raad van State. De Nationale ombudsman doet in zijn rapport een aantal aanbevelingen aan de Belastingdienst om de werkwijze te verbeteren. Ik bereid een reactie op het rapport voor. Deze reactie zal ik uw Kamer ook doen toekomen.*

10 november 2017 Kabinetsreactie op het rapport ([Kamerstuk 31066 nr. 387](#))

Staatssecretaris Snel van Financiën informeert de Kamer over de [brief](#) die hij stuurde aan No met daarin de beleidsreactie op het rapport.

6 september 2017 Hoezo *MijnOverheid*? (rapport 2017/098)

Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij *MijnOverheid* / de Berichtenbox

17 mei 2017 Resultaten verantwoordingsonderzoek 2016 BZK ([Bijlage bij Kamerstuk 34725-VII nr. 2](#))

De Nationale ombudsman doet onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van de berichtenbox, na signalen van het tegendeel. Ook voor de berichtenbox is een app in de maak. Burgers ontvangen nu eerst een mailbericht met de melding dat er een nieuw bericht in de berichtenbox staat, vervolgens moeten zij zelf een website zoeken in hun browser en ten slotte afzonderlijke berichten in de berichtenbox aanklikken (p.38-39).

7 september 2017 Regeling van werkzaamheden ([Handelingen TK 2016-2017 vergaderingnummer 100-6](#))

*De Heer Omtzigt (CDA): Meldpunt! MAX en de Ombudsman hebben onderzoek gedaan naar hoe het gaat met *MijnOverheid*. Veel burgers krijgen hun post niet. Als je je post niet inziet als je een beschikking krijgt, kun je geen bezwaar indienen als je niet binnen de zes weken zit. Als je een boete niet tijdig ziet, krijg je een verhoging. Het gaat om miljoenen burgers die het niet goed zien. Nu lag er al een ander rapport van de Ombudsman, met de oproep om iets te doen aan de inkijsfunctie. Dat was het rapport over de blauwe enveloppe. (...) Ik zou graag een debat willen houden met de staatssecretaris van Financiën en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over dit rapport. Voorafgaand aan dat debat krijg ik graag een reactie over de wijze waarop wordt omgegaan met burgers die dit soort belangrijke post hebben gemist en zo in de schulden komen of andere problemen krijgen. Tot nu toe stond in de halfjaarsrapportage van de Belastingdienst altijd hoeveel mensen het op tijd gelezen hadden, maar dat staat er ook niet meer in. Geef ons dus eens een indicatie hoeveel mensen het missen en wat de regering daaraan gedaan heeft. (...) Ik overweeg nog om met mijn collega Bruins Slot in de commissie voor Binnenlandse Zaken voor te stellen om de Nationale ombudsman er zelf een toelichting op te laten geven voordat wij hier plenair in debat gaan.*

4 oktober 2017 Begroting MinFin Vragen en antwoorden ([Kamerstuk 34775-IX nr. 6](#))

*Antwoord op vraag 36: De Belastingdienst maakt gebruik van de generieke voorziening *Mijnoverheid/Berichtenbox* als digitale brievenbus. Voordat de Belastingdienst verdere stappen op gebied van uitsluitend digitaal verzenden van berichtenstromen kan zetten moeten eerst de notificatiefunctie op de berichtenbox zijn verbeterd en de machtigingsvoorziening niet natuurlijke personen zijn gerealiseerd. Deze voorzieningen vallen onder de brede verantwoordelijkheid van de Minister van Binnenlandse Zaken. De aanbevelingen van de Nationale ombudsman ondersteunen de noodzaak hiervan. De beleidsreactie op het rapport van de Nationale ombudsman wordt opgesteld door de Minister van BZK in overleg met de ministeries die verantwoordelijk zijn voor de uitvoeringsorganisaties die gebruik maken van *Mijnoverheid/Berichtenbox*.*

5 oktober 2017 VAO SUWI-onderwerpen ([Handelingen TK 2017-2018, 9-4](#))

De heer Özdil (GroenLinks): De overheid wordt door steeds meer mensen gezien als een logge organisatie op afstand. Het laatste rapport van de Ombudsman is daar ook duidelijk over. Kantoren van overheidsinstanties verdwijnen en de klant moet steeds meer online regelen. Met DigiD's, inlogcodes, tweestapsverificatie enzovoorts. Digitale post gaat zo langs de burger — sorry, klant — heen, met alle gevolgen van dien. Mensen verdwalen in de digitale systemen. "De omgekeerde wereld", stelt de Ombudsman terecht.

14 november 2017 Brief van de Staatssecretaris van BZK aan de TK ([Kamerstuk 26643 nr. 498](#))

Staatssecretaris Knops reageert, n.a.v. het No rapport, op verzoek van het lid Omtzigt, op de wijze waarop wordt omgegaan met burgers die door belangrijke post te hebben gemist in de schulden komen of andere problemen krijgen.

15 november 2017 Begroting BZK 2018 ([Handelingen TK 2017-2018, 22-3](#))

De heer Middendorp (VVD): *Wat nu tussen de overheid en Nederlanders fysiek gaat, moet in de toekomst digitaal kunnen, veilig, begrijpelijk en goedkoop. Dat vereist heldere en toegankelijke taal en toepassingen. De Ombudsman liet het nog eens zien bij mijnoverheid.nl en de Belastingdienst: digitalisering werkt alleen als het op een voor mensen begrijpelijke wijze gebeurt. Voor Nederlanders begrijpelijke taal en toepassingen zijn daarom volgens de VVD het begin- en eindpunt van een krachtige digitale overheid. Mensen die niet digitaal meekunnen, moeten daarnaast de mogelijkheid houden om op de oude manier met de overheid te communiceren.*

16 november 2017 Begroting BZK 2018 ([Handelingen TK 2017-2018, 23-9](#))

Staatssecretaris Knops: *De Nationale ombudsman heeft dit jaar aandacht gevraagd voor het feit dat veel burgers nog niet digitaal met de overheid kunnen communiceren. Velen van u, onder anderen de heer Van der Molen, de heer Middendorp, mevrouw Özütok en mevrouw Den Boer, vroegen hier in gelijksoortige bewoordingen naar. Dit is echt een probleem. Wat wij hier en wat wij ook in het rapport van het SCP zien, is een tweedeling in de samenleving tussen mensen die meekunnen in die digitale ontwikkeling en mensen die dat niet kunnen. Ik vind dat we als overheid de plicht hebben om de mensen die om wat voor reden dan ook niet meekunnen — mensen kunnen analfabeet zijn en de formulieren niet kunnen lezen, mensen kunnen wat minder handelingsbekwaam zijn, mensen kunnen het hele tijdperk van de technologie gemist hebben — niet in de steek te laten. Dat is belangrijk.*

Dit is geen reden om ervoor te kiezen om niet mee te gaan in die digitalisering. Volgens mij is dit geen keuze. We moeten erin mee, de overheid kan bij deze ontwikkeling niet achteraan blijven lopen. Maar ik zeg toe dat ik echt ga kijken hoe we dit met een samenhangend pakket van maatregelen kunnen regelen. Dat kan zijn via een brief, dat kan zijn via persoonlijk contact. Een aantal leden hebben suggesties gedaan. Ik wil dit meenemen in de officiële beleidsreactie op het rapport van de Ombudsman, dat ik nog dit jaar aan de Kamer zal doen toekomen.

(...)Ik heb binnenkort ook een gesprek met de Ombudsman. Ik ga natuurlijk ook zeer binnenkort met de Digicommissaris uitvoerig aan de slag, op het moment dat hij zijn rapport presenteert. Ik zal, wat ik al heb toegezegd, de bevindingen daarvan aan de Kamer rapporteren. Het eerste overleg moet nog plaatsvinden, dus staat u mij toe dat ik nog niet een helemaal ingekleurd beeld heb, maar dit is wel de houding die ik heb, ook naar anderen, om met hen samen aan de slag te gaan. En het is een gedeeld belang. Het is geen tegengesteld belang. Het is echt een gedeeld belang.

27-11-2017 Rapport mogelijkheden stopzetten studentenreisproduct ([Bijlage bij Kamerstuk 34331 nr. C](#))

In dit rapport, waarin o.a. n.a.v. No rapport 2017/040 wordt onderzocht of het studentenreisproduct automatisch kan worden stopgezet, wordt ook verwezen naar No rapport 2017/098.

6 december 2017 Kabinetsreactie op het rapport ([Kamerstuk 26643 nr. 506](#))

Beleidsreactie op het rapport van Staatssecretaris Knops van BZK.

7 december 2017 20^e halfjaarrapportage Belastingdienst ([Bijlage bij Kamerstuk 31066 nr. 389](#))

p.26-27: *In het Algemeen overleg Belastingdienst van 8 juni 2017 kwam onder meer de voortgang van de implementatie van de wet EBV ter sprake. Tijdens dit debat is door de toenmalige staatssecretaris van Financiën bevestigd dat er geen plannen zijn om nieuwe berichtenstromen aan particulieren uitsluitend digitaal te verzenden totdat de notificatiefunctie op de berichtenbox is verbeterd en de machtigingsvoorziening niet natuurlijke personen op de berichtenbox is gerealiseerd. De aanbevelingen van*

de Nationale Ombudsman in zijn rapport "Hoezo MijnOverheid" ondersteunen de noodzaak van realisatie van deze voorzieningen.

12 december 2017 Lijst van vragen en antwoorden ([Kamerstuk 31066 nr. 393](#))

Staatssecretaris Snel reageert op vragen van de vaste commissie voor Financiën n.a.v. de 20^e halfjaarrapportage van de Belastingdienst.

Kunt u aangeven hoeveel van de naar de berichtenbox verstuurde berichten nu binnen zes weken geopend wordt? Of vindt u het niet noodzakelijk om dit te monitoren?

Dit betreft voorzieningen die worden gerealiseerd onder de verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van BZK. In de beleidsreactie op het rapport van de Nationale ombudsman «Hoezo MIJNoverheid?» van 7 december 2017 geeft hij een toelichting op de stand van zaken.

(...)De Nationale ombudsman heeft eveneens verzocht om op korte termijn een goede digitale machtigingsvoorziening beschikbaar te stellen aan professionele dienstverleners. In opdracht van de Staatssecretaris van BZK is een overheidsbrede stuurgroep opgezet om te komen tot een machtigingsfunctie voor burgers en bedrijven. De complexiteit van dit vraagstuk en de noodzaak voor een stabiele en veilige oplossing, maken dat dit enige tijd vergt. Het is in dit stadium nog te vroeg om een uitspraak te doen over wanneer een oplossing voorhanden is. Op 14 november jl. is door de Staatssecretaris van BZK gemeld dat de Tweede Kamer hierover in de loop van 2018 nader wordt geïnformeerd.

4 oktober 2017 Heldere spelregels voor koopinstrument van Nationaal Coördinator Groningen? (rapport 2017/109)

9 oktober 2017 Vragen van het lid Van Veldhoven (D66) aan de Minister van Economische Zaken ([Vraagnummer 2017Z13450](#))

Vragen over het bericht dat de opkoopregeling van Groningse huizen niet eerlijk is verlopen.

10 oktober 2017 Vragen van het lid Beckerman (SP) aan de Minister van Economische Zaken ([Vraagnummer 2017Z13509](#))

Vragen over de Groningse opkoopregeling van huizen die niet eerlijk verlopen is.

8 november 2017 Antwoord van Minister Wiebes op vragen van het lid Beckerman (SP) ([Aanhangselnummer 364](#))

Vragen over de Groningse opkoopregeling van huizen die niet eerlijk verlopen is (ingezonden 10 oktober 2017).

8 november 2017 Antwoord van Minister Wiebes op vragen van het lid Van Veldhoven (D66) ([Aanhangselnummer 365](#))

Vragen over het bericht dat de opkoopregeling van Groningse huizen niet eerlijk is verlopen (ingezonden 9 oktober 2017).

10 november 2017 Problemen inwoners Sint Maarten bij inschrijving BRP (brief)

21 november 2017 Brief van BZK aan de TK ([Kamerstuk 34773 nr. 6](#))

Minister Ollongren informeert de Kamer over de [brief](#) die zij stuurde aan No.

20 november 2017 Klachten ongewenst gedrag Defensie (brief)

8 december 2017 Brief van de Staatssecretaris van Defensie aan de TK ([Documentnr 2017D36380](#))

Op verzoek van de Kamer stuurt Staatssecretaris Visser een afschrift van de [brief](#) van No.

15 december 2017 Vliegroutes Lelystad Airport (brief)

19 december 2017 Milieueffectrapportage inzake Lelystad Airport ([Handelingen TK 2017-2018, 36-21](#))

Debat met de Minister van Infrastructuur en Waterstaat. Meerdere kamerleden verwijzen in dit debat naar de brief van No: mevrouw Kröger (GroenLinks), de heer Laçin (SP), de heer Bruins (Christen Unie) en de heer Gijs van Dijk (PvdA).

De Minister Van Nieuwenhuizen: *Vandaag heeft de Ombudsman zich ook in de strijd gemengd. Daar wil ik ook mee in gesprek, om te kijken of hij nog verbetervoorstellen heeft.*

Onderzoeken gepubliceerd voor 2017

Naar deze oudere rapporten werd in 2017 verwezen in de parlementaire stukken. De volgorde is van nieuw naar oud. Eerst een kort overzicht van de rapporten en brieven die genoemd werden met daarbij het aantal parlementaire stukken waarin ze genoemd werden, daarna een uitgebreider overzicht met verwijzing naar de stukken. De cursieve tekst is letterlijk overgenomen.

Datum	Titel	Rapport	Verwijzingen
19-01-2017	Factchecker SER over windturbines	2016/096 <i>herzien</i>	2
19-12-2016	Financieel kwetsbare burgers	brief	2
01-11-2016	Een mens leeft, een systeem niet	2016/110	2
24-08-2016	Waar is mijn auto?	2016/075	5
14-07-2016	Geen winnaars	2016/060	1
01-06-2016	Mest - erop of eronder?	2016/052	1
11-05-2016	Burgerperspectief op schuldhulpverlening	2016/050	2
10-05-2016	Verlies Nederlanderschap	2016/145	2
18-04-2016	Bestuurlijke spaghetti	2016/035	1
23-03-2016	Een onverwacht hoge rekening	2016/025	2
22-12-2015	Uitsluitend pinbetalingen aan de balie van de gemeente	2015/172	1
12-11-2015	Gegijzeld door het systeem	2015/160	6
01-09-2015	Onderzoek naar uitzettingsvluchten	2015/126	1
25-08-2015	Pgb-trekkingsrecht en de (niet) lerende overheid	2015/123	5
12-02-2015	Gevraagd: maatwerk!	2015/025	3
04-12-2014	Geen fraudeur, toch boete	2014/159	3
23-12-2013	Klacht over dwarsbomen onderzoek naar MPA door Algemene Inspectie (NVWA)	2013/204	2
28-10-2013	Verstrekking inkomensgegevens aan verhuurders door Belastingdienst	2013/152	1
02-06-2013	Verantwoord politiegeweld	2013/055	5
24-04-2013	Preventief fouilleren langs de A2 bij Geldermalsen en op camping Maaszicht	2013/038	zie 2016/060
05-02-2013	In het krijt bij de overheid	2013/003	4
12-04-2012	Overlijden in detentie	2012/037	1
02-04-2012	Geen gehoor bij de IGZ	2012/051	1
08-12-2011	Rederij klaagt over concurrentienadeel door ongelijke vrijstelling omzetbelasting	2011/356	1
15-09-2011	Waarborgen bij preventief fouilleren	2011/252	zie 2016/060
14-10-2008	Feyenoord-Ajax 23 april 2016	2008/200	zie 2016/060
26-06-2008	Jeugdreclassering zestienjarige Pascal	2008/111	1
13-12-2007	Demonstreren staat vrij	2007/290	1

19 januari 2017 Factchecker SER over windturbines (herzien rapport 2016/096)

23 januari 2017 Kamervragen van het lid Klever (PVV) aan de Minister van EZ ([Vraagnummer 2017Z00873](#))

Vragen over het bericht "Ombudsman haalt bakzeil: Ed Nijpels en SER wél eerlijk over windenergie".

20 maart 2017 Antwoord van Minister Kamp op vragen van het lid Klever (PVV) ([Aanhangselnummer 1415](#))

Vragen over het bericht "Ombudsman haalt bakzeil: Ed Nijpels en SER wél eerlijk over windenergie" (ingezonden 23 januari 2017).

19 december 2016 Financieel kwetsbare burgers (Brief) Brieven No aan Minister Blok en Staatssecretaris Klijnsma

8 maart 2017 Afschrift brief over ongewenste effecten van wet- en regelgeving huurtoeslag voor financieel kwetsbare burgers ([Bijlage](#))

Reactie Minister Plasterk.

30 oktober 2017 Belastingplan 2018 ([Kamerstuk 34785 nr. 17](#))

De heer Snels (GroenLinks): *Dan kom ik bij de invordering. Ik neem even als inleiding het vereenvoudigde derdenbeslag en het fiscaal verzet samen. Eigenlijk gaat het hierbij om een wat fundamenteeler probleem met de wijze waarop de overheid optreedt en bijvoorbeeld de wijze waarop de overheid bijdraagt aan het in problemen komen van mensen en kleine bedrijven en zij mensen ook in de schulden duwt. De Rekenkamer heeft hierover gepubliceerd. De Ombudsman heeft dat gedaan in 2013 en 2016. Overheidsbeleid is zo complex dat mensen door de overheid in de schulden raken.*

De heer Omtzigt (CDA): *Kan de Staatssecretaris aangeven of inmiddels al rekening gehouden wordt met de beslagvrije voet bij deze bankrekeningen? Ik sluit hiervoor even aan bij de vragen van de heer Snels, die ook terecht wees op een aantal rapporten van de Ombudsman, die in dezen al geschreven zijn. Soms worden mensen door dit soort beslagprocedures namelijk diep in de problemen gebracht; zij kunnen dan geen kant op. Dat is een heel moeilijke afweging, zeg ik erbij, want ik wil wanbetalers graag aanpakken, zeker de mensen die de zaak verbergen en flessen. Maar we hebben hier niet per ongeluk een beslagvrije voet en, zo zeg ik er maar bij, een uitgebreid stuk in het regeerakkoord dat gaat over mensen die in de schulden geduwd worden en hoe we dat moeten voorkomen.*

1 november 2016 Een mens leeft, een systeem niet (rapport 2016/110) Onderzoek naar problemen rond inschrijvingen

22 augustus 2017 Kamervragen van de leden Jasper van Dijk en Kooiman (SP) ([Vraagnummer 2017Z10969](#))

Vragen over de toename van het aantal dakloze jongeren.

Vraag 12: *Wat heeft u gedaan om het recht op opname in Basisregistratie Personen, zoals door de Nationale ombudsman bepleit in «Onderzoek naar (problemen rond) inschrijvingen in de Basisregistratie personen (BRP)», vorm te geven?*

14 september 2017 Antwoord van Staatssecretaris Klijnsma op vragen van de leden Jasper van Dijk en Kooiman (SP) ([Aanhangselnummer 2708](#))

Vragen over de toename van het aantal dakloze jongeren (ingezonden 22 augustus 2017).

Antwoord 8 en 12: *In de afgelopen periode is er veel gedaan om het beleid met betrekking tot het briefadres extra onder de aandacht te brengen bij gemeenten. Behalve de nieuwe circulaire briefadres (met ingangsdatum 1 november 2016) is recent een stappenplan beschikbaar gesteld aan gemeenten met handvatten om de beoordeling⁴ van de situatie van de persoon en de eventuele hulpvraag beter te kunnen*

beoordelen. Het geeft onder andere een toelichting op de situaties die niet standaard zijn en dus om maatwerk (binnen de regels van de wet) vragen. Dit stappenplan is het resultaat van de werkbijeenkomsten die in de maanden maart en april 2017 in het land en op het NVVB-congres (Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken) zijn gehouden om de nieuwe circulaire toe te lichten. Aan de hand hiervan kunnen gemeenten een eigen stappenplan c.q. werkproces opstellen.

24 augustus 2016 Waar is mijn auto? (rapport 2016/075)

Onderzoek over de uitvoeringspraktijk van inbeslagname van voorwerpen

19 januari 2017 Wijziging van het Wetboek van Strafvordering en enkele andere wetten met het oog op het moderniseren van de regeling van internationale samenwerking in strafzaken (herziening regeling internationale samenwerking in strafzaken) - Nota naar aanleiding van het verslag ([Kamerstuk 34493 nr. 6](#))

Dezelfde leden vroegen tot slot in hoeverre de kennisgeving omtrent inbeslagname een oplossing zou kunnen vormen voor het door de Nationale ombudsman geconstateerde probleem dat veel inbeslaggenomen goederen na verloop van tijd onvindbaar blijken.

Hier moet mijns inziens een onderscheid worden gemaakt tussen enerzijds de inbeslagneming en een kennisgeving inzake de mogelijkheden om te klagen tegen die inbeslagneming en anderzijds het belang van een ordentelijke administratie van inbeslaggenomen voorwerpen door politie en openbaar ministerie. De kennisgeving kan aan dat laatste in beginsel niet bijdragen.

(Minister Van der Steur)

21 februari 2017 Gewijzigde motie van het lid Swinkels c.s. ([Kamerstuk 34550-VI nr. 103](#))

Motie m.b.t de inbeslagname van goederen en de informatievoorziening hierover aan de burger.

21 februari 2017 Stemming motie van het lid Swinkels c.s. ([Handelingen TK 2016-2017 nr. 55](#))

De motie wordt aangenomen.

21 juni 2017 Reactie op motie van het lid Swinkels c.s. ([Bijlage bij Kamerstuk 29628 nr. 717](#))

Bij de stemmingen van 21 februari 2017 heeft uw Kamer de motie Swinkels c.s. aangenomen. Hierbij ontvangt uw Kamer een korte reactie op de motie. De motie verzoekt de regering allereerst om de voorlichting aan beslagene zo te verbeteren dat deze tijdig en adequaat wordt geïnformeerd over de mogelijkheid van beklag en van verkoop of vernietiging van in beslag genomen goederen. Ten tweede verzoekt de motie de regering om de beslissing over vernietiging of verkoop van een goed uit te stellen totdat de rechter over de betreffende klacht heeft beslist.

De Nationale ombudsman heeft mij op 22 mei jl. per brief laten weten tevreden te zijn over de manier waarop de politie, het Openbaar Ministerie en Domeinen de aanbevelingen uit zijn rapport 'Waar is mijn auto?' hebben opgepakt.

21 december 2017 Beleidsdoorlichting 2017 Domeinen Roerende Zaken artikel 7 beheer materiële activa ([Bijlage bij Kamerstuk 31935 nr. 46](#))

p. 7: *Daarnaast vindt er, onder meer vanwege het streven naar meer effectiviteit en efficiency binnen Rijksoverheid en in de beslagketen in het bijzonder en een onderzoek van de Nationale ombudsman, een verdergaande ketenintegratie plaats tussen politie (opsporing), het OM (beslisser) en DRZ (logistieke uitvoering). Deze samenwerking is gericht op een efficiënt werkende keten waarin in beslag genomen goederen integer en efficiënt worden verwerkt.*

p. 26: *In augustus 2016 is er een rapport van de Nationale ombudsman verschenen ("Waar is mijn auto?"). Alhoewel DRZ niet negatief naar voren komt in dit rapport zijn er in het rapport wel een aantal verbeterpunten in het beslagproces geïdentificeerd. Dit betreffen voornamelijk verbeterpunten aangaande de (gezamenlijke) informatie verstrekking naar de burger toe. Deze verbeterpunten zijn binnen de*

beslagketen opgepakt. Op 22 mei 2017 blijkt uit een nieuwsbericht van de Nationale ombudsman⁴² dat de keten van politie, OM en DRZ de aanbevelingen naar tevredenheid van de Nationale ombudsman heeft opgepakt.

14 juli 2016 Geen winnaars (rapport 2016/060) / 14 oktober 2008 Feyenoord-Ajax (rapport 2008/200) / 24 april 2013 Preventief fouilleren langs de A2 bij Geldermalsen en op camping Maaszicht (rapport 2013/038) / 15 september 2011 Waarborgen bij preventief fouilleren (rapport 2011/252)
Onderzoeken naar de aanhouding van voetbalsupporters en onderzoeken naar preventief fouilleren

3 februari 2017 Rapport 'Orde in de openbare orde' (Bijlage bij Kamerstuk 33112 nr. H)

Rapport van de Universiteit Utrecht en de Radboud Universiteit Nijmegen. In dit rapport wordt in het kader van bestuurlijke ophouding verwezen naar de twee No-rapporten en in het kader van preventief fouilleren naar de twee andere rapporten.

1 juni 2016 Mest - erop of eronder? (rapport 2016/052)

20 november 2017 Het ammoniakdossier: op weg naar herstel van een geschonden relatie (rapport Rathenau Instituut)(Bijlage bij Kamerstuk 33037 nr. 231)

De VBBM heeft in 2016 bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend over de onderbouwing van het huidige mestbeleid, dat het ondergronds injecteren van mest verplicht. Kritische wetenschappelijke inzichten worden volgens de VBBM niet betrokken bij het huidige mestbeleid. De ombudsman concludeert in zijn rapport dat de wetenschappelijke onderbouwing van het mestbeleid onderwerp is van publiek debat, en dat kritische wetenschappers daarmee voldoende podium hebben om hun inzichten voor het voetlicht te krijgen. Hij vindt het proces daarmee voldoende transparant

11 mei 2016 Burgerperspectief op schuldhulpverlening (rapport 2016/050)
Onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening

29 november 2016 Rapport Verzekeringsplicht motorvoertuigen (Bijlage bij Kamerstuk 29398 nr. 555)

Rapport van Significant in opdracht van het WODC.

Daarnaast worden er enkele aandachtspunten gesignaleerd buiten de keten van Veiligheid en Justitie. In de groep kentekenhouders met onverzekerde voertuigen wordt voor een deel schuldenproblematiek gesignaleerd als mogelijk onderliggende oorzaak voor het niet verzekeren van het voertuig en het niet betalen van boetes. Noch de administratiefrechtelijke noch de strafrechtelijke handhaving van de WAM is in staat om eventuele onderliggende schuldenproblematiek op te lossen. Zowel de Nationale ombudsman als de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid hebben recent schuldenproblematiek onder de aandacht gebracht. Schuldhulpverlening kan een sleutel zijn om de onderliggende problematiek wel aan te pakken. Daarvoor is het zaak dat de doelgroep de weg weet te vinden naar de schuldhulpverlening. Er wordt echter door enkele geïnterviewden gesignaleerd dat de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening te wensen over laat en dat de verwijzers in de eerstelijnszorg over onvoldoende kennis van schuldenproblematiek beschikken

17 juli 2017 Rapport Eenvoud loont - oplossingen om schulden te voorkomen ([Bijlage bij Kamerstuk 24515 nr. 406](#))

Rapport van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.

Op rijksniveau is de Rijksincassovisie een goed voorbeeld (SZW 2016). Deze visie heeft tot doel om overheidsinstanties meer te laten samenwerken, zodat er beter rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en de omstandigheden van mensen met schulden. De Rijksincassovisie treedt echter niet in de autonomie van de verschillende instanties. De RVS wil deze bijzondere bevoegdheden (zoals verrekeningen, dwanginvordering en bestuursrechtelijke premies) juist wel ter discussie stellen, omdat die vaak een belangrijke reden vormen voor het escaleren van kleine schulden (De Nationale ombudsman 2013). De RVS vindt dat onderzocht moet worden of deze bijzondere bevoegdheden kunnen worden ingeperkt voor de mensen die hun schuld wel willen, maar niet kunnen betalen.

Nationale ombudsman 2013 is een verwijzing naar het rapport In het krijt bij de overheid (2013/003)

10 mei 2016 "En toen was ik mijn Nederlanderschap kwijt..." (rapport 2016/145)

Overheid informeert onvoldoende over verlies Nederlanderschap

8 februari 2017 Brief van de Staatssecretaris van VenJ ([Kamerstuk 33852 nr. 52](#))

Staatssecretaris Dijkhoff informeert de kamer over de wijze waarop hij uitvoering zal geven aan de motie van de leden Voortman en Sjoerdsma waarin is verzocht om langdurig in het buitenland verblijvende Nederlanders actief voor te lichten over de verliesbepaling in de Rijkswet op het Nederlanderschap, en verwijst hierbij naar het No-rapport.

12 juni 2017 Wijziging van de Rijkswet op het Nederlanderschap ter verlenging van de termijnen voor verlening van het Nederlanderschap en enige andere wijzigingen - Nadere memorie van antwoord ([Kamerstuk 33852 nr. E](#))

Staatssecretaris Dijkhoff: *De leden van de D66 -fractie horen graag of de regering bekend is met de reeds gesignaleerde problemen door deze wetgeving voor Nederlanders, zoals het onbedoeld verliezen van het Nederlanderschap, en wat de Nederlandse overheid doet aan bijstand aan Nederlanders in het buitenland hieromtrent. Deze leden zijn bekend met de recente brief van de regering over de wijzigingen rondom verliesbepalingen in de Rijkswet op het Nederlanderschap, alleen vinden deze leden deze brief wat voorbarig omdat er in deze Kamer nog geen stemming heeft plaatsgevonden over deze wet. De eerste vraag wordt bevestigend beantwoord. Op het rapport hierover van de Nationale ombudsman van 10 mei 2016, getiteld «En toen was ik mijn Nederlanderschap kwijt», is door de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op 3 oktober 2016 een gezamenlijk met het Ministerie van Veiligheid en Justitie opgestelde reactie aan de Nationale ombudsman gestuurd. Deze reactie is in afschrift aan de Tweede Kamer gestuurd. In zijn rapport beveelt de Nationale ombudsman onder meer actievere en bredere voorlichting over de nationaliteitswetgeving aan en dat met name op de vraag hoe iemand kan voorkomen dat hij de Nederlandse nationaliteit onbewust verliest. Tevens is op 28 juni 2016 tijdens de behandeling van dit wijzigingsvoorstel een motie van de leden Voortman en Sjoerdsma aangenomen, waarin is verzocht om langdurig in het buitenland verblijvende Nederlanders actief voor te lichten over de verliesbepaling in de Rijkswet op het Nederlanderschap. De brief van 8 februari 2017, waarnaar de leden van de D66-fractie in hun vraag verwijzen, informeert de Tweede Kamer over de wijze waarop de regering voornemens is de motie uit te voeren. De regering ziet niet op welke wijze deze brief voorbarig kan worden genoemd. De brief gaat niet over regelgeving die in de Eerste Kamer nog in stemming moet komen.*

18 april 2016 Bestuurlijke spaghetti? (rapport 2016/035)

Onderzoek naar de wijze van klachtafhandeling door het Ministerie van Economische Zaken

9 oktober 2017 Klachten over de afhandeling van schade en versterking als gevolg van gaswinning in Groningen - rapport Onafhankelijke Raadsman (Bijlage bij Kamerstuk 33529 nr. 385)

p. 12: *De Nationale Ombudsman introduceerde in 2016 de term "bestuurlijke spaghetti" voor de situatie rond de gaswinning in Groningen. Deze constatering kan anno 2017 nog volmondig worden onderschreven, met dien verstande dat er niet slechts sprake is van een spaghetti op bestuurlijk niveau, maar dat er inmiddels sprake is van een gordiaanse knoop in het brede spectrum van de gevolgen van de gaswinning. Met de beste bedoelingen wordt door partijen en werknemers gewerkt om de problematiek het hoofd te bieden, maar de situatie is inmiddels zo complex dat het niet vreemd is dat inwoners er niets meer van begrijpen. Er is een gordiaanse gasknoop ontstaan.*

23 maart 2016 Een onverwacht hoge rekening (rapport 2016/025)

Onderzoek naar informatieverstrekking over eigen bijdrage Wmo

23 maart 2017 Rapport Wel thuis? - literatuurstudie naar factoren die zelfstandig wonen van mensen met beperkingen beïnvloeden (Bijlage bij Kamerstuk 34104 nr. 172)

Rapport van het SCP in het kader van de evaluatie hervorming langdurige zorg.

Daarnaast zijn er meldingen dat veel aanvragers van voorzieningen onvoldoende geïnformeerd zijn over de eigen bijdrage en de hoogte daarvan (anbo 2015; Ieder(in) 2016; de Nationale ombudsman 2016).

(...) Mensen kunnen de hoogte van de eigen bijdragen en andere kosten vervolgens laten meewegen in hun keuze voor zorg en ondersteuning (en intramuraal of zelfstandig wonen), maar dat kan alleen op een goede manier als ze van tevoren over de (juiste) informatie te beschikken en dat lijkt nu nog niet altijd het geval te zijn. Uit de praktijk komen signalen dat sommige zorgvragers afzien van zorg en ondersteuning uit de Wmo vanwege de hoogte van de eigen bijdragen (Ieder(in) 2016), maar er is geen representatief onderzoek beschikbaar dat dit bevestigt.

22 mei 2017 Advies: Hoe de regeldruk te verlagen bij de aanvraag van sociale voorzieningen? (Bijlage bij Kamerstuk 34477 nr. 20)

Advies van Actal

Op de vraag over de informatievoorziening rondom de eigen bijdrage geeft 43% aan dat de informatie voldoende duidelijk was. Voor 18% was de informatie gedeeltelijk duidelijk. Voor 17% was de informatie niet duidelijk en 12% geeft aan hele maal geen informatie te hebben ontvangen.

In het licht van deze bevindingen is ook de rapportage van de Ombudsman, getiteld 'Een onverwacht hoge rekening' (2016) relevant. Hierin komt de eigen bijdrage eveneens aan bod.

22 december 2015 Uitsluitend pinbetalingen aan de balie van de gemeente (rapport 2015/172)

22 februari 2017 Bereikbaarheidsmonitor 2016 (Bijlage bij Kamerstuk 27863 nr. 70)

Een rapport over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het retailbetalingsverkeer voor consumenten en MKB-ondernemers opgesteld door de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, die voor deze gelegenheid is uitgebreid met vertegenwoordigers van de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Over het niet met contant geld kunnen betalen voor identiteitsbewijzen aan het gemeenteloket is bij de Nationale Ombudsman geklaagd. In zijn rapport over deze klacht komt de Ombudsman tot de conclusie dat gemeentes aan hun burgers die niet willen of kunnen pinnen, ook de mogelijkheid zouden moeten bieden om contant af te rekenen

Conclusie: Bijna alle toonbankinstellingen accepteren contant geld. Extra aandacht lijkt enkel nodig voor het op peil blijven van de acceptatie van contant geld door instellingen met een lokaal monopolie. Het MOB zal hier nader onderzoek naar doen.

12 november 2015 Gegijzeld door het systeem (rapport 2015/160)

Onderzoek naar het gijzelen van mensen die boetes wel willen, maar niet kunnen betalen

2 februari 2017 Kamervragen van de leden Recourt (PvdA) en Van Nispen (SP) aan de Staatssecretaris van VenJ ([Vraagnummer 2017Z01563](#))

Vragen over het onterechte gijzelen van wanbetalers van boetes.

Vraag 9: Hoe verhoudt de wijze waarop het OM met het instrument gijzeling omgaat zich tot de aanbevelingen uit het rapport «Gegijzeld door het systeem. Onderzoek Nationale ombudsman over het gijzelen van mensen die boetes wel willen, maar niet kunnen betalen»?

17 februari 2017 Rapport Verzekeringplicht motorvoertuigen ([Bijlage bij Kamerstuk 29398 nr. 555](#))

Evaluatie vermuldering WAM art 30 lid 2. Rapport van Significant in opdracht van het WODC. Bevat een aantal verwijzingen naar het No-rapport, waaronder deze:

De gijzeling komt in de interviews en literatuur veel terug als groot probleem. In het voorgaande hoofdstuk is al beschreven welke ontwikkelingen zich ten aanzien hiervan de afgelopen jaren hebben voorgedaan.

Zaken op basis van artikel 30 WAM vormen een substantieel deel van de gijzelingen (zie paragraaf 3.6.5).

Uit zowel de interviews als diverse kamerbrieven en stukken van de Nationale Ombudsman blijkt dat het gijzelen soms tot schrijnende situaties heeft geleid, terwijl het vervolgens lang niet altijd mogelijk is om te betalen. Aanpassing van het beleid van aanvragen en de ontwikkeling naar een kritische beoordeling daarvan door de rechtspraak heeft inmiddels geleid tot aanzienlijk minder gijzelingen, in verband met een meer selectieve toepassing. Bovendien zijn er maatregelen aan de voorkant getroffen (zoals de mogelijkheid om een boete in termijnen te betalen, zie ook paragraaf 2.5) waardoor naar verwachting minder mensen in de dwangfase terecht zullen komen.

27 februari 2017 Antwoord van Staatssecretaris Dijkhoff op vragen van de leden Recourt (PvdA) en Van Nispen (SP) ([Aanhangselnummer 1297](#))

Vragen over het onterechte gijzelen van wanbetalers van boetes (ingezonden 2 februari 2017).

Antwoord 9: In het rapport beveelt de ombudsman aan dat gijzeling alleen gericht moet worden toegepast, op personen die wel kunnen, maar niet willen betalen. Dat is ook de zienswijze van het OM. Het OM handelt conform de aanbeveling van de ombudsman om eerst op basis van beschikbare gegevens onderzoek te verrichten om te kunnen beoordelen of er sprake is van betalingsonwil of betalingsonmacht. De vordering wordt ook voorzien van een motivering. Uiteindelijk biedt de zitting bij de rechter nog een mogelijkheid voor de betrokkene om zijn actuele situatie toe te lichten en mogelijke betalingsonmacht aan te tonen.

Daarnaast zijn er conform de aanbevelingen van de ombudsman maatregelen genomen aan de voorkant van het inningstraject. Zo is het sinds 1 juli 2015 mogelijk om verkeersboetes vanaf 225 euro in termijnen te betalen en is er een team schrijnende gevallen bij het CJIB ingericht, dat in specifieke gevallen maatwerk kan verrichten. Door middel van de City Deal Inclusieve stad bekijk ik de mogelijkheden tot samenwerking met gemeenten op het gebied van vroegsignalering van betalings- of multiproblematiek. Momenteel wordt ook onderzocht hoe de motie van de leden Recourt (PvdA) en Kooiman (SP) om ook betalingsregelingen te treffen voor verkeersboetes onder € 225,- op het moment dat iemand onder bijstandsniveau zit uitgevoerd kan worden.

Door maatregelen te nemen aan de voorkant van het inningsproces komen er naar verwachting minder personen in de dwangfase terecht. Door vervolgens de vorderingen gemotiveerd in te dienen wordt gijzeling gericht ingezet.

21 april 2017 Jaarverslag 2016 De Rechtspraak ([Bijlage bij Kamerstuk 34550-VI nr. 108](#))

Begin 2015 kwamen de bezwaren van de kantonrechters tegen de gijzelingspraktijk bij verkeersboetes en onverzekerde rijden in het nieuws, en werd door het Openbaar Ministerie (OM) – mede na kritiek van de Nationale ombudsman en kantonrechters – besloten deze zaken voorlopig niet meer aan te brengen. Hierdoor is deze stroom zaken in de tweede helft van 2015 vrijwel opgedroogd. In 2016 is dit beeld doorgezet; er heeft nagenoeg geen instroom van beroepen hierover plaatsgevonden bij de rechtbanken.

12 juni 2017 Antwoord van Minister Blok op vragen van de leden Groothuizen en Jetten (beiden D66) ([Aanhangselnummer 2066](#))

Vragen over het boetebeleid voor onverzekerde auto's die buiten gebruik zijn (ingezonden 8 mei 2017).
Antwoord 6 en 7: Er is een groep mensen die de geldende regels bewust of onbewust niet nakomt. Vanuit het rapport «Gegijzeld door het systeem», dat is gepresenteerd door de Nationale ombudsman, valt op te maken dat de stapeling van boetes voor een deel voortkomt uit onvoldoende kennis van de geldende regels. Voorafgaand aan het verschijnen van het rapport zijn verschillende initiatieven gestart die een bijdrage leveren aan een versterkte voorlichting. Intensivering van het waarschuwingmoment, verduidelijking van de schriftelijke correspondentie en meer persoonlijk contact zijn hier voorbeelden van. Begin dit jaar heeft de Nationale ombudsman in zijn Rapportbrief kenbaar gemaakt dat verschillende goede initiatieven vanuit de ketenpartners tot wasdom zijn gekomen. Hierin wordt positief gerefereerd aan de eerder genoemde pilot (BIR) binnen het programma Maatschappelijk Verantwoord Handhaven. De Ombudsman stelt dat «Door de BIR in het reguliere werkproces op te nemen, er vanuit de keten niet langer min of meer mechanisch wordt gehandeld, maar dat er een contactmoment is ingebouwd voordat een situatie van opeenstapeling van boetes kan ontstaan.» Door dit contactmoment is het mogelijk om betrokken burgers in toenemende mate op de hoogte te brengen van geldende regels, het doel van deze regels en wat er gedaan kan worden om weer aan de verplichtingen te voldoen.

22 juni 2017 SWOV-Rapport Progressief boetestelsel en verkeersveiligheid ([Bijlage bij Kamerstuk 29398 nr. 563](#))

Volgens de Nationale Ombudsman (2015) kunnen mensen door (herhaalde of erg hoge) verkeersboetes in ernstige betalingsproblemen geraken. Een neveneffect van een nieuw boetesysteem zou kunnen zijn dat deze problematiek verder verergert. Indien het nieuwe systeem volledig automatisch elke opeenvolgende snelheidsboete ophoogt zonder tussentijdse check of maatregel, zal het aantal mensen met betalingsproblemen naar verwachting toenemen. Om betalingsproblemen het hoofd te bieden, dient er aandacht te worden geschonken aan de mate van progressiviteit van het boetestelsel: hoe snel lopen de boetes op en onder welke voorwaarden? Een variant van progressieve boetes zou enigszins 'schappelijk' gemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld in de zin dat automobilisten een acceptabele periode krijgen om hun gedrag aan te passen naar aanleiding van eerder opgelegde boetes. Hierbij dient te worden opgemerkt dat een boete pas aanleiding kan geven tot een boeteverhoging als de eerdere boete(s) onherroepelijk is (zijn) geworden en beroep dus niet meer mogelijk is. Dit mechanisme zorgt er al voor dat boetes niet met onmiddellijke ingang verhoogd kunnen worden.

Daarnaast dient ook te worden gekeken naar de begrenzing van het systeem: het maximum aantal boetes dat automatisch, zonder verdere terugkoppeling, verwerkt wordt. Als er geen beperking aan het geautomatiseerde systeem zou worden gesteld, zouden boetebedragen tot in het oneindige kunnen oplopen.

Tegen bovenstaande neveneffecten zou flankerend beleid ontworpen moeten worden waardoor
1. bestuurders tijd kunnen krijgen om hun gedrag aan te passen naar aanleiding van eerdere boetes, en 2. boetebedragen niet onbegrensd kunnen oplopen.

1 september 2015 Onderzoek naar uitzettingsvluchten (rapport 2015/126)

6 oktober 2017 Brief van de Minister van Ven J ([Kamerstuk 33199 nr. 21](#))

Minister Blok geeft antwoord op de schriftelijke vragen gesteld door de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie over de beleidsdoorlichting begrotingsartikel 37.3 (Terugkeer vreemdelingen).

Vraag 2: Op welke wijze wordt bepaald of het vertrek zorgvuldig, waardig en tijdig verloopt? Hoe wordt daarvan een compleet beeld verkregen en hoe wordt dit meegenomen in deze beleidsdoorlichting?
Antwoord: (...) Ook onderzoek naar uitzettingsvluchten van de Nationale ombudsman geeft inzicht over waardig vertrek.

25 augustus 2015 Pgb-trekkingsrecht en de (niet) lerende overheid (rapport 2015/123)

Onderzoek naar de invoering van het pgb-trekkingsrecht

23 februari 2017 AO persoonsgebonden budgetten ([Kamerstuk 25657 nr. 287](#))

Gesproken wordt over de invoering van het pgb-trekkingsrecht. Kamerleden Volp (PvdA) en Leijten (SP) verwijzen hierbij naar het No-rapport. Ook Staatssecretaris Van Rijn betreft het rapport in zijn reactie: *Mevrouw Keijzer heeft ook gevraagd wat wij geleerd hebben van de invoering van trekkingsrechten. Dat zijn een paar dingen. Na de commissie-Elias heeft het kabinet diverse maatregelen genomen, zoals het oprichten van een Bureau ICT-toetsing bij BZK. Ook bij VWS is de CIO-functie versterkt. Met andere departementen is de casus van de trekkingsrechten besproken en zijn de leerervaringen gedeeld. Ik kom straks nog wel even op de toekomst, waarin het vooral gaat over de tijd die wij nemen om pilots te doen. Hoeveel tijd nemen wij om stapsgewijs, fasegewijs, mensen in een nieuw systeem te brengen? Hoe snel begin je met de uitwisseling van gegevens? De leerervaringen die ook door de Nationale ombudsman zijn aanbevolen, zullen wij nadrukkelijk meenemen bij de verdere uitvoering van het nieuwe portal.*

23 februari 2017 VAO Berichtgeving regie invoering PGB-trekkingsrecht ([Handelingen 2016-2017 Vergaderingnummer 57-18](#))

Mevrouw Leijten (SP):

Wij hebben veel gesproken over het persoonsgebonden budget en de invoering van het trekkingsrecht. Wat er precies is misgegaan voor de invoering, is geanalyseerd door de Nationale ombudsman. Die kwam met een vernietigend rapport. Het is ook onderzocht door de Algemene Rekenkamer en die kwam ook met een vernietigend rapport. Daarna ging het natuurlijk verder. Er werden allerlei noodmaatregelen getroffen en er werden ambtshalve allerlei bedragen toegekend, maar de schimmigheid blijft bestaan.

28 februari 2017 Brief van de Staatssecretaris van VWS ([Kamerstuk 25657 nr. 283](#))

Staatssecretaris Van Rijn reageert op een artikel in NRC op verzoek van het lid Leijten (SP).

Over de invoering van het trekkingsrecht PGB zijn inmiddels veel analyses en rapporten verschenen en besproken. Ik wijs op het rapport van de Algemene Rekenkamer (ARK), het rapport van de Nationale ombudsman en de vele debatten met uw Kamer. Ook de NRC heeft nu een analyse gemaakt over de invoering van het trekkingsrecht.

De conclusie van dit alles is en blijft dat de invoering van het trekkingsrecht PGB niet goed is verlopen. De onrust en onzekerheid die daarbij voor budgethouders en zorgverleners is ontstaan betreur ik nog steeds. Ik heb daar in de Kamer mijn excuses voor aangeboden. Met uw Kamer stelde ik vast dat de invoering niet heeft voldaan aan wat mensen van de overheid mogen verwachten.

22 juni 2017 Rapport Passend onderwijs in pers en politiek deel 1 ([Bijlage bij Kamerstuk 31497 nr. 242](#))

Naast het rapport van de KOM over passend onderwijs, wordt er ook verwezen naar het No-rapport over pgb:

Dullaert schat dat vijftienduizend kinderen niet naar school gaan. Het exacte aantal is onbekend, vanwege de eerder genoemde vrijstellingen. Volgens Dullaert zal 'staatssecretaris Dekker ... toch echt barrières moeten wegnemen, anders zie ik nog een pgb-crisis 2 ontstaan.' Dullaert verwijst hiermee naar de actuele en politiek explosieve uitvoeringsproblemen met het persoonsgebonden budget (pgb). Een week daarvoor heeft de Nationale Ombudsman geconcludeerd dat de invoering van het pgb-trekkingsrecht een 'schoolvoorbeeld [is] van hoe het niet moet'.

29 juni 2017 Wetgevingsoverleg jaarverslag VWS ([Kamerstuk 34725-XVI-21](#))

Staatssecretaris Van Rijn:

De heer Rutte vroeg of we de pgb's goed hebben geëvalueerd. Nou, me dunkt! We hebben twee rapporten van de Rekenkamer, die met name gericht zijn op de evaluatie, en een rapport van de Ombudsman. Daar hebben we lessen uit getrokken. Als de portal er straks is, is het van belang dat we die lessons learned expliciet benoemen en bekijken of we daar bij het invoeren van de portal voldoende rekening mee houden. Als we dat aan de Kamer doen toekomen, lijkt het me goed dat we nog eens even expliciet aandacht geven aan de lessons learned en bekijken of die voldoende worden gevolgd bij de verdere implementatie van de portal.

12 februari 2015 Gevraagd: maatwerk! (rapport 2015/025)

Onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen

20 september 2017 Nota over de toestand van 's Rijks Financiën ([Kamerstuk 34775 nr. 3](#))

Een nieuwe doordening van het contact met de burger is temeer noodzakelijk omdat complexe regelingen er in de praktijk thans gemakkelijk toe leiden dat degene voor wie de regelingen zijn bedoeld – de burger – zijn weg er niet meer in kan vinden. Dat complexe regelingen dit effect kunnen hebben, blijkt onder meer in de problematiek in het toeslagenstelsel. Zie in dit verband bijvoorbeeld: Nationale ombudsman, Gevraagd: maatwerk!

30 maart 2017 Tweede evaluatie Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen: 2009-2016 ([Bijlage bij Kamerstuk 31580 nr. 6](#))

Hoofdstuk 4.2 Klachten over het uitvoeringsproces bevat een samenvatting/opsomming van de bevindingen van het No-rapport.

20 september 2017 Rijksbegroting Advies Raad van State en Nader rapport ([Kamerstuk 34775 nr. 3](#))

Een nieuwe doordening van het contact met de burger is temeer noodzakelijk omdat complexe regelingen er in de praktijk thans gemakkelijk toe leiden dat degene voor wie de regelingen zijn bedoeld – de burger – zijn weg er niet meer in kan vinden. Dat complexe regelingen dit effect kunnen hebben, blijkt onder meer in de problematiek in het toeslagenstelsel. Zie in dit verband bijvoorbeeld: Nationale ombudsman, Gevraagd: maatwerk! Een onderzoek naar de uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst, februari 2015.

4 december 2014 Geen fraudeur, toch boete (rapport 2014/159)

Onderzoek naar de uitvoering van de Fraudewet

25 april 2017 SER-advies Opgroeien zonder armoede ([Bijlage bij Kamerstuk 24515 nr. 387](#))

In het SER-advies wordt, behalve naar het rapport Kinderen in armoede van de KOM en rapport In het krijt bij de overheid (2013/003) ook verwezen naar dit rapport over de Fraudewet:

De overheid is soms zelf oorzaak van financiële problemen bij mensen met uitkeringen. De overheid wil fraude in de sociale zekerheid bestrijden en zet daarvoor de Fraudewet in. Zo worden mensen beboet die te veel geld hebben ontvangen omdat zij zich niet aan de regels hielden. Ook vergissingen leiden tot boetes, bovenop het terugbetalen van te veel ontvangen bedrag. Uit een rapport van de Ombudsman bleek dat mensen die ten onrechte boetes kregen, er diep door in de (financiële) problemen raakten.

18 juli 2017 Evaluatie Handhavingsbeleid Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Foto van het beleid en de uitvoering van de handhaving sociale zekerheidswetten ([Bijlage bij Kamerstuk 17050 nr. 538](#))

In deze rapportage in opdracht van het Ministerie van SZW wordt veelvuldig verwezen naar het No-rapport. O.a.:

Het doel van de Fraudewet is fraudebestrijding, fraudepreventie en het behouden van draagvlak voor de sociale zekerheid. De Nationale ombudsman concludeerde echter dat er naast opzettelijke fraude andere

redenen zijn waarom mensen niet aan de inlichtingenplicht voldoen. Redenen die losstaan van het misbruik willen maken van de sociale zekerheid. De Nationale ombudsman laat zien dat het iedereen kan overkomen dat hij de inlichtingenplicht schendt zonder dat hier een fraude-intentie aan ten grondslag ligt, met alle gevolgen van dien.

En:

De Fraudewet zoals in 2013 ingevoerd heeft veel kritiek gekregen, onder meer naar aanleiding van onderzoek door de Nationale ombudsman. Naar aanleiding hiervan zijn de kaders aangepast. De uitspraak van de CRvB eind 2014 heeft er toe geleid dat de SVB haar beleidsregels heeft aangepast. De kern van de aanpassing is dat de SVB bij het opleggen van de boete, conform de uitspraak, rekening houdt met het evenredigheidsbeginsel.

Medewerkers van SVB geven aan dat het vaststellen van opzet en grove opzet in de praktijk lastig is. Ook het meewegen van de omstandigheden van persoon en gezin wordt als ingewikkeld ervaren.

18 juli 2017 Evaluatie Handhavingsbeleid Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Lessen voor de toekomst ([Bijlage bij Kamerstuk 17050 nr. 538](#))

Ook hier meerdere verwijzingen naar het No-rapport.

23 december 2013 Klacht over dwarsbomen onderzoek naar MPA door Algemene Inspectie (NVWA) (rapport 2013/204)

13 oktober 2017 Brief van de Ministers van EZ en van VWS ([Kamerstuk 26991 nr. 510](#))

Reactie van de Ministers Kamp en Schippers op de artikelen in De Correspondent van 25, 26 en 27 september 2017 over de MPA-affaire uit 2002.

De Nationale ombudsman concludeerde in 2013 dat de NVWA meer transparantie richting de varkenshouder moest betrachten en adviseerde een gesprek tussen beide partijen. Dit gesprek heeft in maart 2014 plaatsgevonden, in aanwezigheid van medewerkers van de Ombudsman. Daar is gesproken over onder meer de communicatie. De NVWA heeft aangegeven niet over meer documenten te beschikken dan al zijn afgegeven. Tot slot is nog een aantal specifieke vragen schriftelijk beantwoord, waarna is afgesproken het bij dit gesprek te laten.

16 november 2017 Dertigledendebat over het hormoonschandaal in de veevoersektor uit 2002 ([Handelingen TK 2017-2018, 23-13](#))

De heer Futselaar (SP): In 2013 heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat de NVWA en de overheid niet transparant waren ten opzichte van de gedupeerde varkenshouder waarover het stuk eigenlijk gaat. Het kan gebeuren dat de behandeling van een individu niet goed is, maar als je vandaag de dag praat met ondernemers over de fipronilkwesitie en over hun visie op de NVWA — het is nooit leuk om gecontroleerd te worden, het is nooit leuk als je stal op slot gaat — en hen hoort klagen over het krijgen van gegevens, dan vraag ik mij af welke lessen de NVWA en de bewindspersonen uit deze casus halen als het gaat om het recht op informatie van ondernemers over de eigen onderzochte dieren en producten. (...)

De heer Futselaar (SP): Ik heb nog een vraag over de NVWA. Ik had gevraagd wat we nou hebben geleerd van de uitspraak van de Ombudsman over de specifieke ondernemer die zegt dat hij zijn eigen gegevens niet terugkrijgt. Ik heb dat gevraagd, specifiek omdat het een klacht is die je nu in de fipronilzaak ook hier en daar hoort. Men zegt dan: ik krijg geen informatie over mijn eigen onderzoek. Kan de minister daar iets over zeggen?

Minister Schouten:

Ja. Laat ik eerst zeggen dat dit specifieke geval, van de heer Gommers — dat staat ook in het artikel — wel een bijzondere casus is, want daar zijn dingen niet goed gegaan. Dat heeft de Ombudsman zelf naar voren gebracht en dat moeten we ook onderkennen. Ik denk dat we de situatie zoals die nu is niet helemaal kunnen vergelijken met wat daar is gebeurd. Dat zijn onvergelykbare eenheden, laat ik het zo zeggen.

28 oktober 2013 Verstrekking inkomensgegevens aan verhuurders door Belastingdienst (rapport 2013/152)

6 juli 2017 Huurbeleid. Brief van de Minister van BZK ([Kamerstuk 27926 nr. 279](#))

Minister Plasterk informeert de TK over de evaluatie van de uitvoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging van 2016.

Sinds 2014 zendt de Belastingdienst, op aanbeveling van de Nationale ombudsman, een kennisgeving aan de huurders ten aanzien van wie hun verhuurder een inkomensindicatie had aangevraagd en verkregen. Die huurders ontvangen een brief van de Belastingdienst met de melding dat hun verhuurder voor hun woonadres een inkomensindicatie heeft opgevraagd en verkregen. Verder bevat de brief de informatie dat een verhuurder alleen een inkomensindicatie mag opvragen als de woning niet-geliberaliseerd verhuurd is. Daarbij wordt verwezen naar de pagina op de website rijksoverheid.nl waarop de huurder door enkele gegevens in te vullen kan nagaan of zijn huurovereenkomst geliberaliseerd is of niet.

De Belastingdienst heeft in 2016 voor 1.442.384 woningen een inkomensindicatie afgegeven en dus ook even zo veel brieven aan huurders verstuurd.

2 juni 2013 Verantwoord politiegeweld (rapport 2013/055)

Politiemensen ervaren onvoldoende vertrouwen bij gebruik van geweld

25 januari 2017 Advies Raad van State Geweldsaanwending opsporingsambtenaar ([Staatscourant Nr. 3685](#))

Van de opsporingsambtenaar wordt verwacht dat hij in voorkomende gevallen geweld gebruikt. Wanneer vervolgens een strafrechtelijk onderzoek wordt ingesteld is dat ingrijpend voor de betrokkene en brengt dat onzekerheid mee. Deze onzekerheid kan impact hebben op het gebruik van geweld door opsporingsambtenaren in gevallen waar geweldgebruik juist geboden is.

Vgl. aanbeveling 1, blz. 5, van de Nationale ombudsman in het rapport Verantwoord politiegeweld van 2 juni 2013: 'De procedure die kan volgen na gebruik van geweld door de politie wordt door politiemensen ervaren als een onzekere periode, waardoor de betreffende politiemedewerker soms gedurende lange tijd niet weet waar hij aan toe is. Dit heeft een negatief effect op hun gevoel van veiligheid en vertrouwen waardoor men soms twijfelt over het al dan niet gebruiken van geweld.' Ook blijkt literatuur ter zake kunnen mogelijke gevolgen van de bestaande regeling en het uitblijven van een regeling van de bijzondere positie van opsporingsambtenaren die geweld hebben gebruikt voor de praktijk zijn, dat politiemensen geen geweld aanwenden uit angst voor strafrechtelijke consequenties, terwijl de omstandigheden daartoe wel noopten. J.P. Barneveld, Zin en noodzaak van een stelselherziening geweldsaanwending door politieambtenaren, Tijdschrift voor sanctierecht en onderneming 2016, blz. 73. Vgl. voorts Herziening stelsel geweldsaanwending in Blauw, 2015, nr. 8, blz. 9.

5 februari 2013 In het krijt bij de overheid (rapport 2013/003)

Burgers in financiële problemen door geldopeisen overheid zonder beslagvrije voet

25 april 2017 SER-advies Opgroeien zonder armoede ([Bijlage bij Kamerstuk 24515 nr. 387](#))

Zie 2014/159.

17 juli 2017 Rapport Eenvoud loont - oplossingen om schulden te voorkomen ([Bijlage bij Kamerstuk 24515 nr. 406](#))

Zie 2016/050.

30 oktober 2017 Wetgevingsoverleg Belastingplan 2018 ([Kamerstuk 34785-17](#))

Zie onder 2017/004

11 december 2017 Beleidsdoorlichting toezicht en opsporing en massale processen Belastingdienst (Bijlage bij Kamerstuk 31935 nr. 44)

p. 84: *Daarnaast wijst het rapport van de Nationale ombudsman 'In het krijt bij de overheid' (2013) op het risico dat, indien een deurwaarder geen of een onredelijke vergoeding krijgt, deze gaat proberen de vergoeding 'terug te verdienen over de rug van de debiteur'. Ook bij het verkopen van vorderingen ziet de ombudsman het risico dat de overheid de zeggenschap over en het toezicht op de wijze waarop die vorderingen worden geïnd kwijtraakt.*

12 april 2012 Overlijden in detentie (rapport 2012/037)

Onderzoek naar handelen overheid rond overlijden in detentie

31 mei 2017 Calamiteitentoezicht in de ouderenzorg en gehandicaptenzorg - Erasmus Universiteit Rotterdam (Bijlage bij Kamerstuk 24170 nr. 159)

Onder het kopje Calamiteitenonderzoek in het gevangeniswezen staat o.a. dit:

Het is goed om op te merken dat de wijze waarop een calamiteit gedefinieerd is door de DJI verschilt van hoe een calamiteit is gedefinieerd in de zorg. Volgens de richtlijn van de DJI is een calamiteit "[een] gebeurtenis die veel impact heeft of kan hebben op degenen die er direct of indirect mee worden geconfronteerd en die het denken en het handelen kan beïnvloeden" (Nationale ombudsman 2012: 14). Daarmee is binnen de DJI elk overlijden in detentie direct een calamiteit, terwijl in de zorg niet elk overlijden een calamiteit hoeft te zijn.

Vervolgens wordt nader ingegaan op de bevindingen van het No-rapport.

2 april 2012 Geen gehoor bij de IGZ (rapport 2012/051)

Onderzoek naar het functioneren van de IGZ

15 februari 2017 NIVEL: Nulmeting Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) (Bijlage bij Kamerstuk 32402 nr. U)

Uit het rapport 'Geen gehoor bij de IGZ' van de Nationale Ombudsman bleek dat de rol van de IGZ voor veel cliënten niet duidelijk is. Zij verwachten een actievere rol van de IGZ ten opzichte van de cliënt als klager. Daarom is in 2014 het Landelijk Meldpunt Zorg opgericht. Het LMZ is op 17 juli 2014 opgericht met het doel bij te dragen aan een professionelere klachtafhandeling en meer transparantie over klachten in de zorg en de afhandeling daarvan. Op deze wijze wil het LMZ een betere opvang verschaffen aan burgers die zich tot de overheid (de IGZ) wenden met klachten over de gezondheidszorg. Het LMZ lost zelf geen klachten op, maar begeleidt burgers in dit traject.

8 december 2011 Rederij klaagt over concurrentienadeel door ongelijke vrijstelling omzetbelasting (rapport 2011/356)

25 oktober 2017 Belastingplan 2018 (Kamerstuk 34785 nr. 6)

In de brief van 11 mei 2012 aan de Voorzitter van de vaste Commissie Financiën uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal naar aanleiding van een brief van de Nationale ombudsman over de btw-vrijstelling voor veerdiensten, is deze goedkeurende regeling daarom aangeduid als een sterfhuisconstructie. Voor de Waddenveren heeft de regeling tot nu toe echter niet gewerkt als een sterfhuisconstructie, omdat de desbetreffende ondernemers hun schepen, brandstoffen en bepaalde andere goederen en diensten konden (blijven) betrekken tegen het btw-nultarief.

26 juni 2008 Jeugdreclassering zestienjarige Pascal (rapport 2008/111)

7 juni 2017 Nederlands Jeugdinstituut - Wacht maar. Onderzoek naar wachttijden en wachtlijsten in jeugdzorg en jeugdhulp (Bijlage bij Kamerstuk 31839 nr. 581)

Wanneer in de eerste jaren na het ingaan van de Wet op de Jeugdzorg de wachtlijsten oplopen, groeit de onrust daarover, in eerste instantie vooral bij de bureaus jeugdzorg en bij de instellingen voor jeugd- en opvoedhulp. Die onrust slaat over naar de media, de publieke opinie en de politiek wanneer de Nationale Ombudsman medio 2008 een rapport uitbrengt over de zaak Pascal Keizer. Deze 16-jarige jongen is het jaar daarvoor in een drugszaak vermoord door twee mannen. Pascal was aangemeld bij bureau jeugdzorg, maar daar duurde het allemaal veel te lang voordat hij überhaupt een indicatie kreeg. Toen hij daarna bij een de jeugd-ggz werd aangemeld, kwam Pascal op een wachtlijst terecht. De Nationale Ombudsman concludeert dat de hulpverlening aan Pascal te laat op gang is gekomen, en dat er te weinig doelgericht is gewerkt. Er was geen sprake van afstemming en niemand had de regie.

Tegen deze achtergrond sluit de minister van Jeugd en Gezin eind 2008 een overeenkomst met de provincies en de drie grootstedelijke regio's. Daarin zijn normen opgenomen voor de tijd die jeugdigen maximaal moeten wachten op hulp en afspraken over de termijn waarbinnen alle instellingen aan die normen moeten voldoen. Kinderen bij wie de veiligheid in het geding is en kinderen in crisissituaties krijgen direct de geïndiceerde zorg geboden. En eind 2009 mag geen enkele jeugdige langer dan negen weken wachten op de eerst geïndiceerde vorm van zorg.

13 december 2007 Demonstreren staat vrij (rapport 2007/290)

19 januari 2017 Bijlage bij de reactie van het kabinet op het rapport van B. Roorda, J.G. Brouwer en A.E. Schilder, *Evaluatie van de Wet openbare manifestaties*, van 3 juli 2015 ([Bijlage bij Kamerstuk 34324 nr. 2](#))
Het kabinet heeft eerder – in 2009, in reactie op een onderzoek van de Nationale ombudsman – aangegeven, dat het ongewenst is om op te treden tegen een betoging bij het ontbreken van een gegronde vrees voor het ontstaan van wanordelijkheden, belemmeringen voor het verkeer of voor aantasting van de gezondheid.³ Ook nu stelt het kabinet zich op dit standpunt, mede gelet op het genoemde rapport van de Nationale ombudsman,⁴ de jurisprudentie van het EHRM⁵ en de aanbevelingen van de Organisatie voor Veiligheid en Samenwerking in Europa (OVSE)⁶ en de speciale VN-rapporteur inzake de fundamentele vergader- en verenigingsvrijheid⁷ hieromtrent.

Overige verwijzingen naar de Nationale ombudsman

Overige onderwerpen waarbij de Nationale ombudsman ter sprake kwam in 2017.

Onderwerp	Kamerstukken
AIVD	Bijlage bij Kamerstuk 30977 nr. 149
Begroting HCvS 2018	Kamerstuk 34775-IIB nr. 2
BOA	Staatscourant 2017 nr. 36058
Boetes en nabetalingsen	Handelingen TK 31-05-2017 : Dijsselbloem stelt voor ombudsman te betrekken bij onderzoek hiernaar.
Burgerbrieven	BZK: Kamerstuk 29362 nr. 261 OCW: Kamerstuk 29362 nr. 262 VWS: Kamerstuk 29362 nr. 263
Caribisch Nederland	Schriftelijke antwoorden begroting BES-fonds 2018
CIZ	Kamerstuk 34775-XVI nr. 14 klachten 2015
Computercriminaliteit	Kamerstuk 34372 nr. D Kamerstuk 34372 nr. E Kamerstuk 34372 nr. F
CPT	Bijlage bij Kamerstuk 24587 nr. 671
Digitalisering	Bijlage bij Kamerstuk CVIII nr. R Bijlage bij Kamerstuk 26643 nr. 445 Bijlage bij Kamerstuk 26643 nr. 459 Bijlage bij Kamerstuk 26643 nr. 460
Evaluatie Wet Kinderombudsman	Kamerstuk 31831 nr. C Bijlage bij Kamerstuk 31831 nr. C Bijlage bij Kamerstuk 34758 nr. 1
Gezinshereniging Eritreeërs	Kamerstuk 19637 nr. 2354
Huis voor Klokkenluiders	Bijlage bij Kamerstuk 33258;34105 nr. O Kamerstuk 33258 nr. O Bijlage bij Kamerstuk 33258 nr. 34 Advies voor een herstart van het Huis voor Klokkenluiders
Jaarverslag No 2012	Bijlage bij eindverslag informateur Tjeenk Willink
Jaarverslag No 2015	UWV jaarverslag 2016
Jaarverslag No 2016	Kamerstuk 34696 nr. 1 Kamerstuk 34696 nr. 2 Kamerstuk 34696 nr. 3 Handelingen TK 2016-2017, 67-4
Jeugdzorg (crisisplaatsingen)	Aanhangselnummer 1598
Kiezers in het buitenland	Proces-verbaal van de verkiezingsuitslag van de Tweede Kamer
Klachtbehandeling justitiële keten BES	Aanbiedingsbrief Raad voor de Rechtshandhaving Beleidsreactie Van der Steur
Mensenrechten	Human Rights Council - Universal Periodic Review
MijnOverheid	Bijlage bij Kamerstuk 34725-VII nr. 2
Nederlander gevangen in VS	Antwoord op kamervragen
Papieren inkomen (brief No 2014)	Kamervragen Omtzigt (CDA) en Groot (PvdA) Antwoord Wiebes Motie Groot en Omtzigt VAO Handhavingsbeleid Belastingdienst AO met Wiebes Kamerstuk 34788 nr. 10 Kamerstuk 34785 nr. 24 Kamerstuk 34785 nr. 49 motie Omtzigt Handelingen TK 2017-2018, 24-22 Handelingen TK 2017-2018, 25-8
Persoonsverwisseling - informatiebeheer in ketensamenwerking	Rapport Rob en Raad voor Cultuur
Petitie 'Justice for Johan'	Vragen van de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie Reactie Minister Blok Schriftelijk overleg commissie VenJ Reactie petitie Justice for Johan

Onderwerp	Kamerstukken
Pgb	AO pgb Reactie op motie Dik-Faber over geschillenbeslechting Voortgangsrapportage Werkagenda trekkingsrecht PGB 2017
Politie - evaluatie	Evaluatie Politiewet 2012 Politiebestel in balans Evaluatie van prestaties van de politie
Politie - klachten van slachtoffers	Implementatie EU-richtlijn m.b.t. slachtoffers van strafbare feiten
Protocol huisbezoek	Even kloppen a.u.b. Een verkennende studie naar protocollen huisbezoek bij gemeenten, SVB en UWV
Tolken (rapport No 1995)	Rapport Don't tolk too much - vormen van regie op tolkdiensten in het VenJ-domein
Wet vereenvoudiging beslagvrije voet	Nota naar aanleiding van het verslag
Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten	Kamerstuk 34588 nr. 18 Kamerstuk 34588 nr. A Handelingen 2016-2017 Vergadering 50-10 Kamerstuk 34588 nr. B Kamerstuk 34588 nr. C Kamerstuk 34588 nr. D Handelingen 2016-2017 Vergadering 35-6 Handelingen 2016-2017 Vergadering 35-8 Kamerstuk 34588 nr. 68 Bijlage bij Kamerstuk 34588 nr. 68 Staatsblad 2017-318 Kamerstuk 34700 nr. 52 Bijlage bij Kamerstuk 34588 nr. 69
Wlz	AO Kwaliteit van zorg Samenvattend rapport Wet langdurige zorg 2015-2016
Wob-verzoek	Besluit op Wob-verzoeken Inventarislijst
WOTS	Resultaten verantwoordingsonderzoek 2016 bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken (V)

Veteranenombudsman

Parlementaire stukken waarin verwezen wordt naar de Veteranenombudsman

- 10 januari 2017 Rapport Evaluatie veteranenbeleid 2011 - 2016 ([Bijlage bij Kamerstuk 30139 nr. 170](#))
- 22 februari 2017 AO Veteranenzorg ([Kamerstuk 30139 nr. 174](#))
- 12 april 2017 Verslag van werkzaamheden Veteranenombudsman 2016 ([Kamerstuk 34696 nr. 3](#))
- 18 mei 2017 Jaarverslag 2016 Inspecteur-generaal der Krijgsmacht ([Bijlage bij Kamerstuk 34550-X nr. 85](#))
- 7 juni 2017 Veteranennota 2016-2017 ([Bijlage bij Kamerstuk 30139 nr. 178](#))
- 13 juni 2017 Lijst van vragen over de Veteranennota ([Documentnr 2017D16651](#))
- 20 juni 2017 Lijst van vragen en antwoorden ([Kamerstuk 30139 nr. 181](#))
- 7 juli 2017 Veteranenzorg. Verslag van een notaoverleg ([Kamerstuk 30139 nr. 183](#))

JDF
31-01-2018