



nationale ombudsman



**veteranen
ombudsman**

de Kinderombudsman.

Ombudsagenda 2020

Inhoudsopgave

Inleiding 3

1 Fundamentele rechten 4

- Migratie internationaal 4
- Inburgering 4
- Het beste besluit voor het kind 4
- Woonwagenstandplaatsen 4
- Klachtbehandeling bij etnisch profileren 4
- Toegang tot recht 5

2 Participatie en invloed 6

- Informatieverstrekking rondom vergunningverlening 6
- “Mijn zorg, mijn zaak.” Betrokken zijn bij je eigen behandeling 6
- Participatie bij infrastructurele rijksprojecten, vervolg 6

3 Toegang tot voorzieningen 7

- Knelpunten bij de toegang tot, kwaliteit en kosten van zorg en ondersteuning 7
- 18-/18+ bij statushouders 7
- Zelfredzame adreslozen 7
- Evaluatie passend onderwijs 8
- Onderzoek naar (behandelingsduur) Schaderegelingen Defensie 8
- Veteranen in detentie: toegang tot zorg 8

4 Armoede 9

- Armoede in Caribisch Nederland 9
- Huisvesting- en dakloosheidsproblemen 9
- Dalende instroom in de WSNP 9

5 Leefbaarheid 10

- Energietransitie 10
- Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers? 10
- Gevolgen van gaswinning 10

Inleiding

Dagelijks signaleren de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman dat burgers, kinderen en veteranen de overheid hard nodig hebben: voor het verkrijgen van voorzieningen als een uitkering, zorg, ondersteuning. En voor het waarborgen van hun fundamentele rechten of voor duidelijkheid over plannen voor hun directe omgeving. Hoewel het vaak goed gaat, weten burger en overheid elkaar niet altijd goed te vinden en komen burgers in de problemen. Procedures zijn ingewikkeld, de overheid is complex geworden. Ook zijn veel publieke taken geprivatiseerd of op afstand geplaatst. Burgers verdwalen en lopen vast. Waar publieke diensten worden uitgevoerd, ongeacht door wie, is er een rol voor de ombudsman. Om burgers op weg te blijven helpen en de overheid aan te spreken.

Als het misgaat tussen de burger en de overheid, kan de ombudsman tussenbeide komen, bemiddelen of onderzoek instellen. Ook kan de ombudsman op eigen initiatief structurele problemen aandacht geven. De onderwerpen waar wij in 2020 extra zichtbaarheid aan willen geven, staan op de Ombudsagenda. Zo weten burgers, professionals, journalisten, ambtenaren en politici wat ze kunnen verwachten aan grote projecten. Tussentijds zal de Ombudsagenda worden bijgehouden, zodat makkelijk te zien is wat de status is van de verschillende projecten.

In 2020 richten de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman zich op vijf thema's: Fundamentele rechten, Participatie en invloed, Toegang tot voorzieningen, Armoede en, tot slot, Leefbaarheid. De eerste vier thema's stonden reeds op de Ombudsagenda 2019 en hebben op een aantal punten een nieuwe focus gekregen. Het thema Armoede, bijvoorbeeld, richt zich niet meer uitsluitend op schuldenproblematiek, maar omvat ook armoede van mensen die (nog) niet in de schulden zitten. Het thema 'Digitalisering' staat niet langer op de Ombudsagenda. Wel blijft de ombudsman aandacht houden voor dit vraagstuk en geven we het een plek in de andere projecten op de agenda.

In de Ombudsagenda 2020 wordt een nieuw thema geïntroduceerd: Leefbaarheid. Het gaat om de omgeving waar mensen wonen, werken en leven. Het handelen van de overheid heeft grote gevolgen voor de leefbaarheid. Hoe worden gebieden (her)ingericht? Krijgen burgers de informatie waar ze recht op hebben? Wat gaat de overheid doen voor de Groningers in het aardbevingsgebied en voor hun kinderen? In 2020 richten wij ons met het nieuwe thema eerst op de energietransitie, de invoering van de Omgevingswet en de gevolgen van de gaswinning in Groningen. Gedurende het jaar zullen we meer onderwerpen toevoegen aan het thema Leefbaarheid.

Tot slot zullen wij vaker initiatief nemen om informatie, kennis en ervaringen te delen. Om zo ook anderen, die zich richten op de relatie burger en overheid, op weg te helpen, en met hen samen te werken en de kinderrechten te waarborgen. We verdiepen en versterken onze samenwerking. Dit doen we niet alleen nationaal, maar ook decentraal. Zodat we samen de burger die in de knel komt of vastloopt steeds beter op weg kunnen helpen.

*Nationale ombudsman
Kinderombudsman
Veteranenombudsman*

1 Fundamentele rechten

Migratie internationaal

De migratie- en vluchtelingenproblematiek blijft hoog op de internationale agenda staan. Zo werkt de Nationale ombudsman ook in 2020 samen met de Griekse en Baskische ombudsman op het gebied van migratieonderwerpen, zoals de registratie en behandeling van asielverzoeken en de positie van alleenstaande minderjarige asielzoekers. In mei 2020 wordt dit project afgerond. Daarna brengt de ombudsman de vluchtelingenproblematiek op Caribisch Nederland in kaart.

Inburgering

In het Inburgeringsonderzoek 'Een valse start' (oktober 2018) heeft de Nationale ombudsman de overheid opgeroepen om zijn uitgangspunten voor behoorlijke inburgering in de praktijk te brengen. Zo moet de overheid starten met het bieden van maatwerk. Is de basis op orde, voorziet de overheid in basale behoeften, zoals huisvesting, een uitkering, verzekering? Krijgen inburgeraars de informatie die ze moeten hebben? Leert de overheid van de klachtbehandeling? En zien de overheid het benaderen van inburgeraars als een duurzame investering?

De ombudsman start een vervolgonderzoek om te kijken of de overheid – gemeenten, het departement en ambtenaren – hier gehoor aan heeft gegeven.

Het beste besluit voor het kind

De Kinderombudsman waakt ervoor dat kinderrechten in Nederland worden nageleefd. Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind speelt hierbij een belangrijke rol. Artikel 3 van dit verdrag betreft het belang van het kind: deze moet bij besluitvorming omtrent kinderen altijd vooropgesteld worden. Bij dit meerjarenproject worden professionals en beleidsmakers hierbij ondersteund. De Kinderombudsman heeft daarvoor een handreiking opgesteld.

Op 19 november 2019 is de handreiking gelanceerd en is er een begin gemaakt met pilots in verschillende jeugdzorgorganisaties. De uitkomst van deze pilots zal in 2020 het project nader vormgeven. Ook brengt de Kinderombudsman de handreiking verder onder de aandacht bij iedereen die beslissingen neemt die invloed hebben op de toekomst van een kind.

Woonwagenstandplaatsen

Woonwagenbewoners hebben een eigen culturele identiteit, die beschermd dient te worden. Daar zijn voldoende standplaatsen voor nodig, zodat woonwagenbewoners volgens hun tradities en culturele identiteit kunnen leven.

Op 17 mei 2017 heeft de Nationale ombudsman het rapport 'Woonwagenbewoner zoekt standplaats' uitgebracht. Sindsdien vraagt de ombudsman op verschillende manieren aandacht voor het belang van een behoorlijk standplaatsenbeleid voor woonwagenbewoners.

In de eerste helft van 2020 gaat de Nationale ombudsman met burgemeesters en de minister van BZK tijdens een rondetafelbijeenkomst in gesprek over woonwagenbeleid en ondermijning. Als er gesprekken plaatsvinden waar kinderen van woonwagenbewoners bij aanwezig zijn, sluit de Kinderombudsman aan.

Klachtbehandeling bij etnisch profileren

De Nationale ombudsman start in 2020 een onderzoek naar de wijze waarop overheden omgaan met klachten over etnisch profileren. Het is van belang dat burgers die zich etnisch geprofileerd voelen, gehoord worden en dat hun klacht op een behoorlijke wijze wordt behandeld.

Aanleiding van dit onderzoek zijn gesprekken met overheidsinstanties die een opsporingstaak hebben over het herkennen, erkennen en behandelen van klachten over etnisch profileren. Ook is informatie opgehaald bij instanties die zich actief inzetten tegen etnisch profileren, zoals Amnesty International en ControleAltDelete. De focus ligt op klachtbehandeling en de vraag wat burgers daarin van belang vinden. Uiteindelijk moet dit onderzoek leiden tot een helder kader voor de behandeling van klachten over etnisch profileren.

Toegang tot recht

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

De Nationale ombudsman richt zich in een onderzoek daarom op de informatieverstrekking aan burgers over strafbeschikkingen en sepotbeslissingen. In het onderzoek spreekt de ombudsman hierover met verschillende partijen – waaronder het OM, het CJIB, de politie, (jeugd) strafrechtadvocaten en het Juridisch Loket. Om in kaart te brengen welke knelpunten burgers ervaren en wat zij op het gebied van informatieverstrekking van de overheid mogen verwachten.

2 Participatie en invloed

Informatieverstrekking rondom vergunningverlening

De Nationale ombudsman ontving signalen van burgers over informatieverstrekking rondom vergunningverlening. De informatie bleek vaak onvoldoende begrijpelijk en burgers lang niet altijd te bereiken. Daarom is de Nationale ombudsman in 2018 en 2019 een onderzoek gestart: Hoe ervaren burgers de informatieverstrekking en op welke punten kan deze verbeterd worden?

Dit onderzoek heeft geresulteerd in het rapport 'Informereren = Publiceren?' en de Poster Informatiescan, die op 8 maart 2019 zijn gepubliceerd. In het rapport zijn enkele uitgangspunten voor de overheid geformuleerd: Wees (pro)actief, bied maatwerk en zorg voor toegankelijke informatie.

In het vervolgonderzoek volgt de ombudsman een jaar lang verschillende overheidsinstanties – waaronder gemeenten, omgevingsdiensten en een waterschap – bij het doelbewust toepassen van deze uitgangspunten. Om de overheidsinstanties te ondersteunen en inzicht te krijgen in de effectiviteit van het onderzoek.

“Mijn zorg, mijn zaak.” Betrokken zijn bij je eigen behandeling

In dit project onderzoekt de Kinderombudsman hoe (chronisch) zieke kinderen en jongeren in de leeftijd vanaf 9 jaar worden betrokken bij hun medische behandeling. Hierbij wordt breder gekeken dan alleen naar de beslissingen die in de behandelkamer worden gemaakt. Zo is er ook oog voor de leefomgeving van het kind: hoe gaat het bijvoorbeeld met afspraken die gemaakt moeten worden met school rondom de ziekte en behandeling van het kind?

Met dit onderzoek, dat in het najaar van 2019 is gestart, wil de Kinderombudsman achterhalen hoe kinderen betrokken worden bij hun eigen behandeling: wat gaat goed en wat kan beter? Naast de informatie die kinderen zelf geven, worden ook de volwassenen betrokken die bij de beslissingen een grote rol spelen. Hiermee wil de Kinderombudsman de kans vergroten dat verbeteringen daadwerkelijk gerealiseerd worden.

Participatie bij infrastructurele rijksprojecten, vervolg

De Nationale ombudsman heeft in 2018 en 2019 onderzoek gedaan naar participatie bij infrastructurele rijksprojecten. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het rapport 'Een goed begin is het halve werk'. Conclusie: het betrekken van burgers is van cruciaal belang, vanaf het begin van het infrastructureel rijksproject. In het rapport staan randvoorwaarden voor de overheid bij het maken van een goed begin.

In 2020 vindt een vervolg plaats. De Nationale ombudsman gaat in gesprek met de minister van Infrastructuur en Waterstaat en met andere overheden, om te zorgen dat het burgerperspectief gewaarborgd is in het participatieproces.

3 Toegang tot voorzieningen

Knelpunten bij de toegang tot, kwaliteit en kosten van zorg en ondersteuning

De afgelopen jaren ontving de Nationale ombudsman regelmatig klachten en signalen van burgers die het niet of nauwelijks lukt om zelf de zorg of ondersteuning die zij nodig hebben te regelen. Drempels zijn te hoog, regels te complex.

Inmiddels heeft de ombudsman meerdere onderzoeken, evaluaties en pilots geïnitieerd: Zo verscheen in mei 2018 het rapport 'Zorgen voor burgers', op basis van onderzoek naar knelpunten op het snijvlak van verschillende zorgwetten. Op 21 november 2018 is het verdiepende vervolgonderzoek 'Borg de zorg' gepubliceerd, over knelpunten die mensen met dementie (of hun mantelzorgers) ervaren. Op 19 december 2018 heeft de ombudsman VWS, VNG en ZN opnieuw aan tafel gevraagd om te kijken wat er precies met zijn oplossingsrichtingen en aanbevelingen is gebeurd. De minister VWS zegde toe te starten met pilots voor o.a. samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars, en verbetering (beschikbaarheid) van de cliëntenondersteuning. In 2019 heeft de ombudsman de ontwikkelingen bij VWS nauwgezet gevolgd en bij acute problemen de minister, het CAK en gemeenten direct aangesproken op hun verantwoordelijkheid en verzocht om verbeteringen te treffen.

In 2020 blijft de Nationale ombudsman de ontwikkelingen intensief monitoren en start de ombudsman een vervolgonderzoek naar knelpunten die burgers bij het verkrijgen van zorg en ondersteuning ervaren. Om voor elkaar te krijgen dat het zorgstelsel voor burgers echt gaat werken.

18-/18+ bij statushouders

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hebben in 2019 gezamenlijk de '18-/18+ problematiek' verkend. Op basis daarvan is besloten in 2020 een onderzoek te starten naar alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's) met een status, die na hun achttiende levensjaar in Nederland mogen blijven. Juist voor deze kwetsbare groep is de overgang van 18- naar 18+ abrupt: van begeleiding die alles uit handen neemt, naar er helemaal alleen voor staan. Onderzocht zal worden wat deze groep in redelijkheid van de Nederlandse overheid mag verwachten. Te denken valt aan: wat is de rol van de rijksoverheid en wat is de rol van decentrale overheden?

Zelfredzame adreslozen

In 2019 publiceerde de Nationale ombudsman de resultaten van zijn onderzoek naar knelpunten die 'zelfredzame' adreslozen ervaren. Het gaat hier om mensen (vaak mannen), die dakloos zijn geraakt door bijvoorbeeld ontslag, echtscheiding of ernstige (hypotheek)schulden. Deze groep ontsnapt vaak aan de aandacht, omdat er meestal geen sprake is van (ernstige) psychiatrische of verslavingsproblematiek. Hierdoor sluiten voorzieningen en ondersteuning vaak niet aan op hun behoeften en vallen zij buiten de boot. Ook is het voor hen lastig in de BRP ingeschreven te blijven, met alle gevolgen van dien. Zij lopen hierdoor het risico snel verder in de problemen te raken, terwijl er juist van uit wordt gegaan dat zij het zelf wel redden.

De Nationale ombudsman heeft meerdere aanbevelingen gedaan, gericht op inschrijving BRP, koppeling burgerzaken met Wmo en buiten werking stellen van de kostendelersnorm. Eind 2019 is de ombudsman gestart met een terugblikonderzoek om na te gaan of de aanbevelingen zijn opgevolgd en de zogenoemde zelfredzame adreslozen nu eerder worden geholpen. In april 2020 rondt de ombudsman het onderzoek af.

Evaluatie passend onderwijs

In 2014 werd het passend onderwijs ingevoerd. Het doel was om alle kinderen met een specifieke onderwijsbehoefte een zo passend mogelijke plek in het onderwijs te geven. Uit de signalen van de Kinderombudsman en uit eerdere tussenevaluaties blijkt dat het passend onderwijs nog niet optimaal functioneert. Zo krijgen kinderen die zowel onderwijs als zorg nodig hebben nog te weinig maatwerk en is het aantal thuiszitters niet gedaald. De Kinderombudsman start een project om de balans op te maken. Uitgangspunt is een betere borging van het recht op onderwijs van de kwetsbare kinderen die nu vaak geen of onvoldoende passend onderwijs ontvangen.

Onderzoek naar (behandelingsduur) Schaderegelingen Defensie

De Veteranenombudsman gaat de behandelingsduur van claims en uitvoering van schade-regelingen voor veteranen onderzoeken. Ondanks de regeling 'Volledige Schadevergoeding Veteranen' blijkt het in de praktijk vaak vele jaren te duren voordat een overeenkomst gesloten wordt, of zelfs helemaal niet. Hierover wijzen partijen (ministerie van Defensie) en veteranen (en hun belangenbehartigers) veelal naar elkaar. Daarnaast spelen er nog andere vragen bij veteranen, zoals: wanneer komt een zaak bij de Landsadvocaat terecht en wanneer bij de afdeling Claims? Kun je alsnog een aansprakelijkstelling vragen, nadat je een procedure voor een volledige schadevergoeding bent ingegaan? Wanneer kom je in aanmerking voor een voorschot? Kortom, er is nog veel onduidelijk.

De Veteranenombudsman gaat de betrokken partijen bij elkaar brengen, de knelpunten in kaart brengen en oplossingsrichtingen aangeven.

Veteranen in detentie: toegang tot zorg

De afgelopen jaren heeft de Veteranenombudsman diverse problemen gesignaleerd als het gaat om veteranen in detentie en hun (zorg)behandeling. Is in de huidige (militaire) strafrechtketen oog voor het perspectief van de veteraan? Een belangrijke vraag, zeker vanwege de bijzondere zorgplicht die de overheid heeft voor veteranen, op grond van de Veteranenwet uit 2014. Daarom start de Veteranenombudsman, samen met de Nationale ombudsman, een onderzoek naar de toegang tot zorg en reclassering.

4 Armoede

Armoede in Caribisch Nederland

Armoede is in Caribisch Nederland een groot probleem. Om dit hoog op de politieke agenda te krijgen en te houden, publiceerde de Nationale ombudsman in 2019 een onderzoek naar de schrijnende situatie van ouderen in Caribisch Nederland. Dit onderzoek is het eerste in een serie van drie onderzoeken naar armoede in Caribisch Nederland.

In 2020 doen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman samen een onderzoek naar jongvolwassenen en alleenstaande ouders en hun kinderen in het Caribisch deel van Nederland. Het onderzoek naar armoede onder jongvolwassenen start in de eerste helft van 2020, het onderzoek naar armoede onder alleenstaande ouders in de tweede helft van 2020.

Huisvesting- en dakloosheidsproblemen

De Kinderombudsman ontvangt een stijging van signalen over kinderen en jongeren die op de woningmarkt (al dan niet via hun ouders) in de knel zitten. Daarom is in het najaar van 2019 gekeken naar de knelpunten rondom huisvesting, en op welke manier deze de rechten van kinderen en jongeren (kunnen) raken.

De Kinderombudsman sprak met een tiental relevante partijen uit het veld, onder meer overheden, woningbouwcorporaties en kennisorganisaties. Op basis van deze informatie geeft de Kinderombudsman in 2020 het project verder vorm. Onderdeel van dit project evalueert de Kinderombudsman ook de impact van een eerder onderzoek naar kinderen die (semi-) permanent op een vakantiepark wonen.

Dalende instroom in de WSNP

Steeds minder burgers komen in aanmerking voor de wettelijke regeling die het mogelijk moet maken na drie jaar weer schuldenvrij te zijn – de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Schuldeisers – dus ook de overheid – moeten actief meewerken aan een traject om mensen met een schuld te helpen. De instroom in de Wsnp daalt al jaren en de Nationale ombudsman vindt dit een zorgelijke ontwikkeling. In dit onderzoek wil de ombudsman de gevolgen voor de burger in beeld brengen van deze dalende instroom. Tegen welke belemmeringen en uitsluitingen lopen burgers aan en welke gevolgen heeft dit voor henzelf en hun gezin?

5 Leefbaarheid

Energietransitie

De overheid spoort burgers aan zowel hun huis als hun vervoersmiddel te verduurzamen, bijvoorbeeld door middel van zonnepanelen, een warmtepomp en elektrische auto. Hier hangt echter een hoog prijskaartje aan, en verschillende kwetsbare groepen kunnen deze financiële gevolgen van de energietransitie niet of moeilijk dragen. Ook stellen veel burgers verduurzaming uit, omdat onduidelijk is wat zij aan steun van de overheid kunnen verwachten. Instanties zoals het Nibud hebben hier hun zorgen al over uitgesproken.

De Nationale ombudsman gaat onderzoeken wat burgers in dit opzicht (meer) van de overheid mogen verwachten. Heeft de overheid bijvoorbeeld een rol in het kanaliseren van informatie over verduurzaming? En heeft zij een rol in het mogelijk maken van de energietransitie voor wie geen middelen heeft?

Omgevingswet: de overheid toegankelijk voor alle burgers?

De Omgevingswet moet de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen. De inwerkingtreding heeft grote gevolgen voor zowel de overheid als de burgers. Zo wordt van burgers veel meer verwacht. Bijvoorbeeld dat zij in staat zijn een participatietraject te organiseren dan wel zelf daarin te participeren.

De Nationale ombudsman ging in 2019 in gesprek met instanties die bij de wet betrokken zijn (het ministerie BZK, gemeenten) over een aantal vragen: Waar kan een belanghebbende die zich onvoldoende betrokken voelt terecht? Hoe houdt de overheid toezicht? Hoe is de klachtbehandeling geregeld?

In 2020 richt de Nationale ombudsman zich op de toegankelijkheid van de Omgevingswet voor alle burgers. Daarbij moet voorkomen worden dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Gevolgen van gaswinning

De grootschalige gaswinning in Groningen leidde tot verzakkingen van de bodem en tot aardbevingen. Dit is ingrijpend voor de leefbaarheid van het gaswinningsgebied. Ook in 2020 blijft de Nationale ombudsman betrokken bij de burgers in het bevingsgebied in Groningen. Om te beginnen bezoekt de ombudsman in februari het gebied opnieuw en voeren we gesprekken met betrokkenen. Waar nodig blijft de ombudsman de overheid aanspreken op haar verantwoordelijkheid. Uiteraard blijven we individuele klachten behandelen en zo nodig onderzoek doen.

In de afgelopen jaren bezocht de Nationale ombudsman het bevingsgebied meerdere malen. Ook deed de ombudsman oproepen om aandacht te hebben voor het burgerperspectief, de sociale cohesie en het belang van herstel van het vertrouwen. Ook is er sprake van "bestuurlijke spaghetti", waardoor er voor inwoners niet één loket is waar zij terecht kunnen. Inmiddels is een aantal stappen gezet en neemt de overheid de verantwoordelijkheid voor de schadevergoedingen en de versterkingsoperatie. Niettemin verkeren nog steeds veel inwoners in onzekerheid over vergoeding van schade en de vraag of en wanneer hun woning voor versterking in aanmerking komt en welke inbreng zij daar zelf bij kunnen hebben. Ook is de wachttijd voor een beslissing wordt genomen lang.

**Nationale ombudsman, Kinderombudsman
en Veteranenombudsman**

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Nationale ombudsman

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Kinderombudsman

Telefoon (070) 356 36 52
kinderombudsman.nl

Veteranenombudsman

Telefoon (070) 356 35 63
nationaleombudsman.nl/veteranen

Dit is een uitgave van de Nationale ombudsman,
Kinderombudsman en Veteranenombudsman,
januari 2020.