

## Onderzoeksagenda 2017

De Nationale ombudsman geeft bijzondere aandacht aan schulden en armoede, toegang tot voorzieningen, bescherming van rechten, inspraak en participatie en digitalisering.

De keuze voor deze vijf thema's is gebaseerd op zijn visie en missie, klachteninstroom en maatschappelijke ontwikkelingen voor de periode 2017-2021. In de Onderzoeksagenda worden de onderzoeken uit eigen beweging benoemd die wij in 2017 in ieder geval zullen uitvoeren.

### 1. SCHULDEN EN ARMOEDE

Een groeiend aantal mensen heeft moeite om financieel rond te komen. Een laag inkomen kan op allerlei manieren worden aangevuld door de gemeente of rijksoverheid. Dit zijn ingewikkelde regelingen. De Nationale ombudsman heeft al langere tijd aandacht voor mensen die financiële problemen hebben.

#### Onderzoeken in 2017

- *Uitvoeringspraktijk gemeentelijke schuldhulpverlening*

In 2016 onderzocht de Nationale ombudsman ervaringen van mensen met de gemeentelijke schuldhulpverlening. In 2017 toetst hij de uitvoeringspraktijk bij een aantal gemeenten.  
juli 2017 - december 2017

#### Eerdere onderzoeken

- *Nieuwsbericht 23 februari 2017*

##### [Minder burgers ten onrechte gegijzeld na verbetermaatregelen](#)

Mensen met openstaande boetes die geen geld hebben om te betalen, worden nauwelijks meer gegijzeld als dwangmiddel. Terwijl in 2014 nog 200.000 vorderingen tot gijzeling werden gedaan, is dat aantal in 2016 (van juli 2015-december 2016) teruggelopen tot 784 vorderingen. Ook is er een groot aantal verbetermaatregelen genomen om gijzeling te voorkomen.

- *Nieuwsbericht 6 juli 2017*

##### [Vrouwen in vrouwenopvang verstrikt in financiële regelingen](#)

Bestaande regelingen en procedures voor vrouwen die verblijven in een vrouwenopvanglocatie sluiten niet goed op elkaar aan. Het is voor vrouwen in deze situatie bijna onmogelijk zelfstandig hun weg te vinden in deze papieren werkelijkheid. Nationale ombudsman Reinier van Zutphen constateert verschillende knelpunten bij aanmelding, tijdens en na de opvang.

### 2. TOEGANG TOT VOORZIENINGEN

De overheid is er voor de mensen, maar dat werkt in de praktijk wel eens anders uit. Niet iedereen wordt vanzelfsprekend gehoord of gezien en soms worden mensen zelfs uitgesloten van voorzieningen door (onbedoelde) drempels.

#### Onderzoeken in 2017

- *Knelpunten op het snijvlak van Wmo, Wlz en eventueel de Jeugdwet*

De Nationale ombudsman ontvangt geregeld klachten van mensen die afhankelijk zijn van de Wmo, Wlz of de Jeugdwet en van het kastje naar de muur worden gestuurd.  
september 2017 – januari 2018

### Eerdere onderzoeken

- *Nieuwsbericht 23 maart 2016*

#### [Burger weet niet waar hij aan toe is bij eigen bijdrage Wmo](#)

Burgers krijgen nauwelijks of geen informatie van hun gemeente over de hoogte van de eigen bijdrage voor hun ondersteuning. Hierdoor worden zij maanden later overvallen door soms zeer hoge facturen die zij niet zomaar kunnen betalen.

- *Nieuwsbericht 2 maart 2017*

#### [Gemeenten te afwachtend bij oplossen problemen zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk](#)

Veel gemeenten hebben het herkennen, oplossen of voorkomen van problemen over zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk niet op orde. Burgers weten onvoldoende waar, wanneer en hoe zij hun problemen kunnen melden.

### 3. DIGITALISERING

De overheid digitaliseert in hoog tempo. De Nationale ombudsman ontvangt klachten over identiteitsfraude, over niet kloppende gegevens en over gegevens die niet goed zijn gekoppeld. Daarnaast ontvangt de ombudsman klachten van mensen die niet met de overheid kunnen communiceren en dreigen te worden uitgesloten van overheidsvoorzieningen. Deze ontwikkeling vraagt van de overheid de alertheid dat mensen niet systematisch worden uitgesloten.

### Onderzoeken in 2017

- *MijnOverheid.nl*

#### [Onderzoek Nationale ombudsman naar MijnOverheid en digitale overheidspostbus Berichtenbox](#)

De ombudsman krijgt geregeld klachten over de Berichtenbox van MijnOverheid. Met dit onderzoek brengt hij de knelpunten in kaart die burgers ervaren en onderzoekt hij welke verbeteringen mogelijk zijn.

januari 2017 - september 2017

- *Digitalisering: ombudsvisie*

De ombudsman bundelt zijn onderzoeken en aanbevelingen over digitalisering.

juni 2017 - december 2017

### Eerdere onderzoeken

- *Nieuwsbericht 14 februari 2017*

#### [Onderzoek Nationale ombudsman naar MijnOverheid en digitale overheidspostbus Berichtenbox](#)

Voor veel mensen is MijnOverheid.nl met de digitale overheidspostbus Berichtenbox een uitkomst, maar niet iedereen kan of wil hier gebruik van maken. Ook mensen die met een computer overweg kunnen, lopen toch tegen problemen aan. Zo lopen mensen het risico dat ze belangrijke informatie en voorzieningen missen.

- *Nieuwsbericht 5 april 2016*

[Belastingdienst te snel met digitaliseren van blauwe envelop](#)

De Belastingdienst heeft de belangen van mensen die berichten niet digitaal kunnen of willen ontvangen uit het oog verloren. Dat constateert de Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen, na onderzoek. Bij het digitaliseren van het berichtenverkeer tussen de Belastingdienst en de toeslaggerechtigden is te veel vaart gemaakt. Dat zorgde eind vorig jaar voor veel verontwaardiging, boosheid en onrust.

#### 4. BESCHERMING VAN RECHTEN

Een essentieel kenmerk van de rechtsstaat is dat de overheid zich aan de wet moet houden en vrijheden en rechten van burgers niet zonder meer mag beperken of afpakken. De Nationale ombudsman krijgt geregeld klachten over het recht op veiligheid en vrijheid of het toepassen van het geweldsmonopolie.

##### Onderzoeken in 2017

- *Demonstratierecht*

De ombudsman onderzoekt de afgelopen jaren meerdere klachten over het demonstratierecht. Met dit onderzoek wil de ombudsman uitgangspunten opstellen voor bestuurders bij het toepassen van de Wet Openbare Manifestaties. Daarin moet recht worden gedaan aan enerzijds de belangenafweging van de gemeente en anderzijds het demonstratierecht van de mensen.

juli 2017 – maart 2018

- *Generaal pardon*

[Ombudsman onderzoekt bewijsnood bij naturalisatie](#)

Voor 27.000 mensen en hun kinderen die onder het generaal pardon uit 2007 vallen, blijft het Nederlanderschap en de bijbehorende rechten buiten bereik. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman willen met dit onderzoek bijdragen aan een optimale uitvoeringspraktijk van de naturalisatie.

juli 2016 – juli 2017

##### Eerdere onderzoeken

- *Nieuwsbericht 16 maart 2016*

[Ombudsman start onderzoek aanhoudingen Feyenoord supporters](#)

De Nationale ombudsman start een onderzoek naar het grote aantal aanhoudingen van Feyenoordsupporters op zondag 21 februari jl. Met dit onderzoek wil hij een vollediger beeld van de gebeurtenissen krijgen. Hij werkt daarbij op onderdelen samen met de Gemeentelijke ombudsman Rotterdam.

- *Nieuwsbericht 20 juli 2016*

[Ombudsman onderzoekt bewijsnood bij naturalisatie](#)

De Nationale ombudsman start een onderzoek naar de manier waarop de IND omgaat met bewijsnood bij naturalisatieverzoeken van zogeheten pardonners. Hij heeft meerdere signalen en klachten ontvangen van mensen die bij een naturalisatieverzoek niet de vereiste documenten kunnen overleggen, zoals een geldig buitenlands paspoort en een gelegaliseerde buitenlandse geboorteakte.

## 5. INSPRAAK EN PARTICIPATIE

De relatie burger-overheid is sterk in beweging. Participatie en inspraak zijn daar van grote invloed op. De Nationale ombudsman ontvangt klachten van mensen over deze onderwerpen, bijvoorbeeld over handhaving. Burgerparticipatie daagt de overheid uit te innoveren. De overheid moet een evenwicht vinden tussen de vragende mensen, het algemeen belang en andere mensen.

### Onderzoeken in 2017

- *Burgerinitiatieven*

De ombudsman onderzoekt hoe gemeenten invulling geven aan hun rol met burgerinitiatieven. september - december 2017

### Eerdere onderzoeken

- *Nieuwsbericht 31 maart 2017*

#### [Helder handhaven door de bril van de burger](#)

In het rapport 'de kunst van handhaven' concludeert de Nationale ombudsman dat behoorlijk handhaven een complexe aangelegenheid is, omdat het in de kern om botsende belangen gaat. Iedereen kent de voorbeelden: een café blijft te lang open en omwonenden ervaren overlast, burens bouwen zonder vergunning een schuurtje dat te dicht op de erfgrans staat, een evenement in de buurt zorgt voor dagenlange geluidsoverlast.

- *Nieuwsbericht 20 september 2016*

#### [Verbeter gesprek tussen gemeenten en burgers over omstreken bestemming](#)

Gemeenten moeten zich beter voorbereiden op de communicatie met burgers bij omstreken bestemmingen als een asielzoekerscentrum (azc). Dat concludeert de Nationale ombudsman in zijn rapportage 'Omstreken bestemming' over de herbestemming van de leegstaande Prins Willem-Alexanderkazerne in Gouda.