

## Onderzoeksprogramma 2018

### Digitalisering

*"Iedereen moet zaken met overheden kunnen regelen"*

Projectleider Jeanine Verhoef, tel 070 3563 659

j.verhoef@nationaleombudsman.nl

Sr. communicatieadviseur Sharon Bartels, tel 070 3563 643,

s.bartels@nationaleombudsman.nl

### Beschrijving

De overheid digitaliseert in hoog tempo. Dit heeft invloed op de relatie tussen burger en overheid en de manier waarop burger en overheid met elkaar communiceren. Voor veel burgers (en overheidsinstanties) is digitalisering een positieve ontwikkeling. Er kan makkelijker en sneller contact worden gelegd en overheid en burger kunnen veel meer van elkaar te weten komen. Er zit echter ook een andere kant aan digitalisering. 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. Burgers moeten mee kunnen doen in de samenleving en in staat blijven om hun zaken met de overheid te regelen. De ombudsman verwacht dat de overheid daarbij haar verantwoordelijkheid neemt voor de systemen, aandacht heeft voor de toegankelijkheid en mogelijkheid om op een andere manier contact te hebben en voor de manier waarop binnen het digitale systeem zaken kunnen worden geregeld, ervoor zorgt dat systemen gebruiksvriendelijk zijn en dat oplossingsgericht wordt gehandeld als er problemen ontstaan.

### Onderzoeken 2018

#### 1. Verkenning "datakoppeling/Big data"

Door de digitale koppeling van informatie zijn zowel de overheid als marktpartijen in staat om informatie te combineren en op basis daarvan gericht te handelen. Voor burgers is het over het algemeen niet inzichtelijk dat dit gebeurt. Toch worden zij hier op diverse manieren mee geconfronteerd, zowel in positieve als in negatieve zin. Positief bijvoorbeeld als het koppelen van verkeersgegevens leidt tot optimale doorstroming van verkeer of dat de overheid, ter voorkoming van ergers, actief contact kan zoeken met een burger als er een stapeling van boetes plaatsvindt.

Negatief echter bijvoorbeeld als het gaat om koppeling van data over nationaliteit en fraudegevallen leidt tot extra controle bij alle burgers met die nationaliteit. Of wanneer koppeling van een geboortedatum en een naam leidt tot het beboeten van iemand die de overtreding niet heeft begaan.

De Nationale ombudsman zal het komend jaar specifiek aandacht hebben voor het onderwerp "big data". Daarbij ligt de focus op de wijze waarop het burgerperspectief bij het gebruik daarvan is geborgd. Het volgen van ontwikkelingen en het monitoren van de ontvangen signalen en klachten daarover maken daar onderdeel van uit. Na de verkenning wordt de balans opgemaakt of de Nationale ombudsman een onderzoek op dit onderwerp start.

*Looptijd: Maart 2018 - jan 2019*

## **2. Digitale formulieren**

De overheid werkt in toenemende mate met digitale formulieren. Dat kan goed werken, maar er kunnen problemen ontstaan. De klachten die de Nationale ombudsman hierover ontvangt gaan bijvoorbeeld over de toegankelijkheid van deze formulieren. Burgers begrijpen niet altijd wat van hen wordt gevraagd. Ook vragen zij zich af of alle persoonlijke informatie die moet worden ingevuld relevant is, bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht je BSN nummer vermelden.

De ombudsman wil daarom onderzoeken of de digitale formulieren voor burgers bruikbaar zijn en welke verbeteringen nodig zijn.

*Looptijd: Sep 2018 - feb 2019*

## **3. Digitale identiteit van overledenen**

In 2017 heeft de Nationale ombudsman zijn onderzoek "Hoezo MijnOverheid" (2017/098) gepubliceerd; een onderzoek naar knelpunten voor burgers met betrekking tot de werking van MijnOverheid en specifiek de Berichtenbox. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat er nog post in de Berichtenbox van overledenen terecht komt en dat ook het DigiD van overledenen nog geruime tijd beschikbaar blijft. Dit is voor de nabestaanden een ingewikkelde en ook pijnlijke situatie. Over het algemeen beschikken zij niet over de DigiD van de overledene en kunnen zij de digitale post niet bekijken, terwijl er bijvoorbeeld wel een e-mailnotificatie in het e-mailaccount van de overledene komt. Bij dit probleem spelen verschillende instanties een rol, waaronder de Belastingdienst en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De ombudsman wil in kaart brengen welke instanties hierbij een rol spelen en welke oplossingen mogelijk zijn

*Looptijd: Feb 2018 – okt 2018*

## Participatie en inspraak

*"Iedereen is een volwaardige gesprekspartner voor overheden"*

Projectleider Jeanine Verhoef, tel 070 3563 659

j.verhoef@nationaleombudsman.nl

Sr. communicatieadviseur Sharon Bartels, tel 070 3563 643,

s.bartels@nationaleombudsman.nl

### Beschrijving

Participatie en inspraak zijn van grote invloed op de relatie tussen burger en overheid. Rond participatie en inspraak speelt in de kern de behoefte van burgers betrokken te worden bij de keuzes over zaken die hen raken; gehoord worden, besluiten nemen en keuzes maken **mét** in plaats van **óver** hen. Uit klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, blijkt dat de traditionele vorm van participatie, inspraak in de besluitvorming bijvoorbeeld over de leefomgeving, in de praktijk nog regelmatig leidt tot problemen en ontevredenheid bij burgers. Als de overheid niet adequaat reageert op de wens van burgers om mee te doen in de besluitvorming of invloed uit te oefenen, kan dit grote gevolgen hebben voor hun relatie. De relatie burger-overheid is sterk in beweging. Een belangrijke ontwikkeling op dit thema is dat burgers zich niet alleen in de klassieke participatie en inspraak nog steeds regelmatig onvoldoende betrokken achten, maar dat ook de vormgeving van de participatiesamenleving en de decentralisaties vragen oproepen over de manier waarop de overheid de burgers de gelegenheid biedt om te participeren.

### Onderzoeken 2018

#### 1. Participatie van omwonenden bij nationale projecten in de leefomgeving

Bij grote veranderingen in de leefomgeving ontstaat regelmatig beroering onder de omwonenden. Zij zijn degenen die uiteindelijk de directe gevolgen zullen ervaren van de voorgenomen verandering. Zij voelen zich buiten spel gezet en vinden dat hun belangen onvoldoende bij de keuzes en de besluitvorming zijn betrokken. We zien dit bij projecten als windmolens op land, bij gaswinning (Groningen, maar nu ook bijvoorbeeld Woerden) en bij vliegveld Lelystad. Het gehele besluitvormingsproces lijkt onvoldoende invulling te geven aan de participatie van omwonenden. De ombudsman zal terugkijken op enkele projecten om te bekijken welke lessen hiervan geleerd kunnen worden om de participatie van omwonenden te verbeteren..

Feb 2018 – nov 2018

#### 2. Informatie aan burgers bij vergunningaanvragen in hun directe omgeving

De Nationale ombudsman ontvangt met regelmaat klachten over het ontbreken van informatie of gebrekkige informatie bij vergunningaanvragen. Zaken die daarbij spelen zijn;

- De omwonenden worden niet actief geïnformeerd, zij moeten er zelf voor zorgen dat zij de mededelingen in krant of op de gemeentelijke website in de gaten houden;

- De informatie is te weinig specifiek, waardoor mensen niet weten wat hen te wachten staat.
- Wie moeten als belanghebbende worden beschouwd.

In individuele onderzoeken is dit onderwerp op deelpunten belicht, maar we constateren dat burgers toch regelmatig niet tijdig en voldoende geïnformeerd worden. De ombudsman inventariseert in dit onderzoek waar burgers tegenaan lopen en zet op een rij wat in dergelijke situaties van de overheid verwacht mag worden.

April 2018 – dec 2018

## Bescherming van rechten

Projectleider Emily Govers, tel 070 3663 519, e.govers@nationaleombudsman.nl  
Sr. communicatieadviseur Erna van Eerden, tel 070 3563 637,  
e.vaneerden@nationaleombudsman.nl

### Beschrijving

Dit thema ziet op de bescherming van rechten van burgers die de overheid, in haar handelen en optreden jegens burgers, moet respecteren. Het gaat om de fundamentele rechten van mensen; een ieder mag erop rekenen dat zijn (haar) rechten ertoe doen. Een essentieel kenmerk van onze rechtsstaat is dat ook de overheid zich aan de wet moet houden en de vrijheden en rechten van burgers niet zomaar mag beperken of afpakken. De overheid moet zich inspannen om aantasting van fundamentele rechten te voorkomen. Dat is vooral van belang wanneer de overheid inbreuk maakt op fundamentele rechten van burgers, zoals het recht op vrijheid en veiligheid, recht op bescherming van de privésfeer of wanneer de overheid haar geweldsmonopolie toepast.

### Onderzoeken 2018

#### 1. Privacy

De overheid automatiseert steeds meer. In allerlei systemen zijn persoonsgegevens opgeslagen en worden gegevens aan elkaar gekoppeld. Voor overheidsinstanties is het in hun dagelijkse uitvoeringspraktijk gemakkelijk om toegang te hebben tot allerlei gegevens. Voor burgers is niet (meer) duidelijk wie toegang heeft tot welke gegevens en welke gegevens waar liggen vastgelegd. De gegevensvraag treft iedereen die met overheidssystemen in aanraking komt, waarbij lang niet altijd duidelijk is waarom bepaalde gegevens noodzakelijk zijn. Het recht op privacy staat onder druk en vanuit het systeemdenken van de overheid in gevallen onvoldoende gerespecteerd.

Uit het onderzoek naar de klachtbehandeling in het sociaal domein ('*Terug aan tafel, samen de klacht oplossen*', rapport nummer 2017/035) komt duidelijk naar voren dat burgers er problemen mee hebben om allerlei persoonlijke informatie over zichzelf te verstrekken om in aanmerking te kunnen komen voor een voorziening. Zij vragen zich bij sommige gegevens af of die noodzakelijk zijn voor de besluitvorming en ook wie allemaal toegang heeft tot deze gegevens.

De keerzijde van de medaille is dat privacyregelgeving belemmerend kan werken als het gaat om op maat gesneden dienstverlening aan degenen die dat nodig hebben. Bijvoorbeeld het voertuigketen overleg rond boetes die steeds hoger dreigen op te lopen of een sociaal wijkteam. De insteek van dergelijke samenwerkingsverbanden tussen de verschillende overheidsinstanties, is dat betrokken partijen met elkaar informatie uitwisselen over een burger met de bedoeling om tot een oplossing te komen. De overheid wil dienstverlenend en maatwerk gericht werken, vooral jegens de kwetsbare, minder zelfredzame burgers.

De ombudsman onderzoekt wat burgers, vanuit de behoorlijkheid, mogen verwachten van de overheid als het gaat om het respecteren van privacy bij het aanvragen van voorzieningen.

*Looptijd: Maart 2018 – dec 2018*

## **2. Inburgering**

De afgelopen jaren is de instroom van asielzoekers hoog geweest. Inmiddels moeten deze mensen een plek vinden in de maatschappij. Inburgering is echter niet altijd even gemakkelijk. Ook in Europees verband is dit een onderwerp wat aandacht vraagt. Het gaat om vaak kwetsbare mensen die hun weg moeten zoeken in de Nederlandse maatschappij zonder dat de overheid daar heel actief ondersteuning in biedt. Zij moeten aan verplichtingen voldoen om in te burgeren anders verliezen zij mogelijk het recht om te blijven of kunnen zij niet naturaliseren. Dat heeft niet alleen verstreckende gevolgen voor de inburgeraar zelf maar heeft ook negatieve gevolgen voor de maatschappij als geheel. Het recht om volwaardig deel te nemen aan onze maatschappij komt in de knel<sup>1</sup>. De knelpunten worden breed erkend en inmiddels is een start gemaakt om het stelsel van inburgering te herzien.

In dit onderzoek brengt de Nationale ombudsman het perspectief van de inburgeraar actief in bij de voorgenomen stelselherzieningen. Daarbij is uitdrukkelijk aandacht voor knelpunten die urgent zijn en direct verbetering vragen van de overheid.

*Looptijd: Maart 2018 – sep 2018*

## **3. Binnentreden door de politie in het kader van hulpverlening**

Met enige regelmaat ontvangt de Nationale ombudsman klachten over het binnentreden door de politie in het kader van hulpverlening. Burgers vragen zich af of de politie niet te vroeg is binnengetroten, of er voldoende informatie was om het binnentreden te rechtvaardigen en hoe er wordt omgegaan met ontstane schade.

Het gaat hierbij om de fundamentele rechten rond huisvrede (art 12 Grondwet en art 8 EVRM) maar ook om de verplichting om iemand niet in hulpeloze toestand achter te laten.

De ombudsman onderzoekt de wijze waarop de politie afwegingen maakt in dergelijke situaties en hoe het burgerperspectief wordt geborgd.

*Looptijd: Mei 2018 – nov 2018*

<sup>1</sup> Artikel 22 UVRM: Een ieder heeft als lid van de gemeenschap recht op maatschappelijke zekerheid en heeft er aanspraak op, dat door middel van nationale inspanning en internationale samenwerking, en overeenkomstig de organisatie en de hulpbronnen van de betreffende Staat, de economische, sociale en culturele rechten, die onmisbaar zijn voor zijn waardigheid en voor de vrije ontplooiing van zijn persoonlijkheid, verwezenlijkt worden.

## Schulden en armoede

Projectleider Annemarie Tuzgöl-Broekhoven, tel 070 3563 532,  
a.tuzgol@nationaleombudsman.nl

Sr. communicatieadviseur Jorien Apperloo, tel 070 3563 542,  
j.apperloo@nationaleombudsman.nl

### Beschrijving

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. Daarbij heeft de overheid te hoge verwachtingen van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Afhankelijkheid van verschillende financiële regelingen maakt dat het voor deze groep belangrijk is dat hun contact met de overheid over de noodzakelijke voorzieningen goed verloopt. Want als mensen niet snel en adequaat worden geholpen dan worden problemen alleen maar groter. Veel mensen komen zonder hulp van de overheid niet uit hun uitzichtloze (financiële) situatie waarin zij zijn beland. De Nationale ombudsman heeft al langere tijd aandacht voor mensen die financiële problemen hebben. Daarom hebben onderwerpen als gemeentelijke schuldhelpverlening, de beslagvrije voet, coulance voor mensen die wel willen maar niet kunnen betalen en problemen rond toeslagen in de afgelopen periode de bijzondere aandacht van de Nationale ombudsman.

### Onderzoeken 2018

#### 1. Ombudsvisie op behoorlijk invorderen door de overheid.

Steeds meer schuldeisers (met name overheidsinstanties) hebben bijzondere incassobevoegdheden gekregen en door de samenloop van deze bevoegdheden houdt een schuldenaar (als hij geen actie onderneemt) vaak minder dan de beslagvrije voet over en zijn nieuwe schulden onvermijdelijk. De Rijksoverheid is één van de grootste schuldeisers in Nederland: inning/incasso vindt vaak via massale en geautomatiseerde processen plaats. Er is weinig ruimte voor maatwerk.

De Nationale ombudsman heeft in januari 2013 het rapport 'In het krijt bij de overheid' gepubliceerd. Daarin heeft hij een aantal spelregels voor behoorlijk invorderen neergelegd. Inmiddels is er vanuit de Rijksoverheid al het een en ander in gang gezet zoals de vereenvoudiging beslagvrije voet, de invoering van het beslagregister en de Clustering Rijksincasso. Ook worden uitvoeringsinstanties zich steeds meer bewust van betalingsproblemen bij burgers.

In april 2016 heeft de overheid de zogenoemde Rijksincassovisie gepubliceerd. Deze heeft tot doel om overheidsinstanties meer samen te laten werken zodat er beter rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en omstandigheden van iemand met schulden: hiermee moet het onnodig oplopen van schulden worden voorkomen en de beslagvrije voet te worden beschermd. Ook wordt geprobeerd op bijkomende kosten als gevolg van inning van vorderingen te besparen. De Rijksincassovisie is nog niet overheidsbreed geïmplementeerd.

De ombudsman stelt het burgerperspectief centraal. Het perspectief van de burger moet geborgd worden in alles wat de overheid. Door zijn visie op behoorlijk invorderen actief in te brengen in het implementatieproces van de Rijksincassovisie, draagt hij bij aan de borging van het burgerperspectief bij invorderen door de overheid.

*Looptijd: Mei 2018 – okt 2018*

## **2. Uitvoeringspraktijk gemeentelijke schuldhulpverlening**

Na het rapport *'Een open deur?'* (rapportnummer 2018/010) naar knelpunten rond de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, houdt de Nationale ombudsman een vinger aan de pols door in een vervolgonderzoek aan alle gemeenten waarover hij bevoegd een aantal concrete vragen te stellen over de toegankelijkheid van schuldhulpverlening in hun gemeente. Onderzocht wordt in hoeverre de in het rapport "Een open deur?" geformuleerde uitgangspunten in de praktijk worden toegepast.

*Looptijd: Februari 2018 – juni 2018*



## Toegang tot voorzieningen

Projectleider Annemarie Tuzgöl-Broekhoven, tel 070 3563 532,  
a.tuzgol@nationaleombudsman.nl

Sr. communicatieadviseur Yara Backx, tel 070 3563 522,  
y.backx@nationaleombudsman.nl

### Beschrijving

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. De overheid hoort ervoor te zorgen dat de burgers geen onredelijke drempels ervaren bij het indienen van een aanvraag en het verzilveren van een recht. Ook mogen zij niet onredelijk lang van een voorziening worden uitgesloten.

### Onderzoeken 2018

#### 1. Doelgroepenonderzoek naar 3 specifieke voorzieningen

In 2018 start de Nationale ombudsman drie onderzoeken naar een specifieke doelgroep en de toegang van die groep tot een voorziening. Het gaat om de volgende groepen burgers: wajongers, dementerende ouderen en daklozen. De conclusies van de drie afzonderlijke onderzoeken zijn de basis van een algemene ombudsvisie wat burgers van de overheid mogen verwachten als het gaat om toegang tot voorzieningen.

*Looptijd: Feb 2018 – nov 2018*

#### 2. Campingproblematiek

De ontmanteling van Camping Fort Oranje is voor de gemeente Zundert een groot en ingrijpend traject met vele facetten geweest. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om na te gaan wat er precies is gebeurd met de mensen die ontruimd zijn. Inmiddels is door kennis- en netwerkorganisatie 'Platform 31' (<http://www.platform31.nl/>) een onderzoek uitgevoerd/leeropdracht ontwikkeld waar de Nationale ombudsman - na verkenning van de mogelijkheden - een bijdrage aan zou kunnen leveren.

*Looptijd: April 2018 – nov 2018*

#### 3. Re-integratie door Defensie

De afgelopen jaren zijn er bij Nationale ombudsman en Veteranenombudsman tientallen dossiers ontvangen die betrekking hebben op de re-integratie van (ex) militairen. In eerdere onderzoeken van de Veteranenombudsman zijn hier openbare rapporten over uitgebracht. Deze rapporten hadden zowel betrekking op actief dienende veteranen als post actieve veteranen. Rode draad in deze rapporten was het gebrek aan het (h)erkennen van signalen van uitzend gerelateerde klachten bij militairen/veteranen en vervolgens het adequaat reageren daarop conform de regelgeving. Daarom start de Veteranenombudsman een onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop Defensie invulling geeft aan haar re-integratieverplichting,

*Looptijd: feb 2018 – okt 2018*

